

3 1761 11653114 6



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116531146>

Ontario Commission
Human Rights ontarienne des
Commission droits de la personne

Government
Publications



CAZON
L72
-A56

(2)

ANNUAL REPORT

2002-2003



Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada

©2003, Government of Ontario

ISSN 0702-0538 6/03 1M

ISBN 0-7794-4785-9



ANNUAL REPORT

2002-2003



Ontario Human Rights Commission
180 Dundas Street West, 7th floor
Toronto, Ontario, M7A 2R9

For further information call in confidence:

1-800-387-9080

TTY#: 416-314-6526 or 1-800-308-5561

Web site: www.ohrc.on.ca

TABLE OF CONTENTS

Message from the Chief Commissioner 6

Mediation and Investigation Branch 7

- The Office of the Director 7
- Inquiry and Intake Office 8
- Mediation Office 9
- Investigation Office 9
- The Caseload 10

Policy and Education Branch 11

- Policy Development 11
- Public Transit Report 11
- Age Discrimination 12
- Education and Disability 12
- Building Code* and Restaurant Accessibility 13
- Racial Profiling 14
- Aboriginal Human Rights Program 15
- An Intersectional Approach to Discrimination 16
- Advice on Human Rights Matters 16
- Increasing Awareness through Public Education 18
- Partnerships 19
- National and International Initiatives 20

Legal Services Branch 22

- Supreme Court of Canada 22
- Appeals 23
- Superior Court of Justice 24
- Divisional Court 24
- Human Rights Tribunal of Ontario 30

Corporate Initiatives 40

Accountability Framework 41

Appendices 45

- List of Commissioners 45
- Organizational Chart 50
- Branch Descriptions 51
- List of Publications 53
- List of Public Education Activities 55
- Tables 57
- Human Rights Tribunal of Ontario Decisions and Settlements 60
- Financial Statement 63

Ontario
Human Rights
Commission

Commission
ontarienne des
droits de la personne



Chief Commissioner

Commissaire en chef

180 Dundas Street West
Toronto ON M7A 2R9
Tel: 416.314.4541

180 rue Dundas ouest
Toronto ON M7A 2R9
Tél : 416.314.4541

June, 2003

Honourable Carl DeFaria
Minister of Citizenship and Minister Responsible for Seniors
6th Floor, 400 University Avenue
Toronto, Ontario
M7A 2R9

Dear Minister:

Pursuant to Section 31(1) of the Ontario *Human Rights Code*, it is my pleasure to provide to you the Annual Report of the Ontario Human Rights Commission for the fiscal year 2002–2003, for submission to the Legislative Assembly of Ontario.

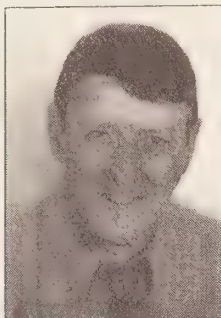
This report reflects the activities of the Commission from April 1, 2002 to March 31, 2003.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "K. Norton".

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.
Chief Commissioner

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER



I am pleased to report on the work of the Ontario Human Rights Commission for the April 1, 2002 to March 31, 2003 fiscal year.

This year, the Commission opened 1,776 cases and closed 1,954 cases. The active caseload, as at March 31, 2003 was 2,137 cases. The average age of the Commission's active caseload was 11.5 months, which indicates that the Commission continues to maintain a current caseload, (one that is 12 months or less). The Commission referred 58 human rights complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario.

In the area of policy, the Commission also accomplished several key achievements. Most notably, the Commission:

- released a Consultation Report on human rights and public transit service in Ontario;
- released its *Policy on Discrimination against Older Persons because of Age*;
- launched a public education awareness campaign to address the four areas where older persons face the most barriers: employment, transportation, health care and housing;
- conducted a survey on accessibility of restaurant chains;
- held public consultation sessions in North Bay, Hamilton, Ottawa and Toronto on issues related to access to education for students with disabilities; and
- launched a major province-wide public inquiry into the effects of racial profiling.

Finally, I would be remiss if I did not express my gratitude to the staff of the Commission. I am both impressed and appreciative of the fact that despite a lengthy public service strike, the continued hard work of staff members enabled the Commission to meet a number of challenges in a particularly demanding year.

A handwritten signature in dark ink, which appears to read "K. Norton". The signature is fluid and stylized, with a long horizontal stroke at the end.

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.
Chief Commissioner

ABOUT THE COMMISSION

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of government, accountable to the Legislature of Ontario through the Minister of Citizenship. The Commission's principal functions are set out in the Human Rights Code (the "Code") and include the investigation and settlement of human rights complaints. Under the Code, the Commission's work also includes promoting human rights and public awareness.

MEDIATION AND INVESTIGATION BRANCH

The Mediation and Investigation Branch, of the Ontario Human Rights Commission, is the largest branch within the Commission with approximately 85 full-time employees located across the province, the majority are based in the Commission's Toronto office.

The Mediation and Investigation Branch has primary responsibility for the Commission's mandate to ensure compliance with the Ontario *Human Rights Code*. It is composed of four offices: the Office of the Director, the Inquiry and Intake Office, the Mediation Office and the Investigation Office .

THE OFFICE OF THE DIRECTOR

The Office of the Director is responsible for the management of the Mediation and Investigation Branch. The Director's Office also provides supervision for a number of special projects including Fee-For-Service (FFS) investigations, compliance procedures, monitoring compliance, customer service issues and overall caseload management.

TESTIMONIAL

"Your presentation provided our staff and clients with an informative overview of the Ontario *Human Rights Code*, the role of the Commission, the complaints process and Human Rights in employment..."

*M.M., Student Employment Centre, Toronto
July 2002*

INQUIRY AND INTAKE OFFICE

The Commission's Inquiry and Intake Office is the first point of contact for members of the public calling for information on filing, or preventing, a human rights complaint. This Office also handles correspondence about the Commission's complaint process and receives visitors to the Commission's Toronto Office who wish to file complaints.

The Office has two units that provide service to the public by telephone through the Call Centre located in Toronto, personal visits to the office, and by written and electronic correspondence.

Through the Inquiry unit, callers, visitors and correspondents receive general information on the complaint process, how to file a complaint and other information about the human rights process. The Intake unit is responsible for assessing returned intake questionnaires and drafting and serving human rights complaints.

In an effort to provide more effective service to the public, in the fiscal year 2002-2003, the Inquiry office undertook to be more proactive in educating complainants and respondents about their rights and responsibilities under the *Code* on their first contact with the Commission.

This improved approach to serving the public resulted in the following achievements:

- Complainants were empowered to address their human rights concerns and employers/respondents were provided with tools to become proactive in addressing and preventing complaints of discrimination.
- Inquirers whose issues were not human rights in nature were immediately referred to more appropriate organizations to deal with their issues.
- The Commission's resources focused on dealing with issues of discrimination under the *Code*.

In the fiscal year, 2002-2003, the office received 2,324 written inquiries, attended to 902 visitors to the office and answered 46,127 of the 69,817 calls it received. On average, calls were responded to within 3 minutes. The office issued 4,385 intake questionnaires to the public and received 2,863 completed intake questionnaires (including approximately 800 self-drafted complaints) in return. A total of 1,776 complaints were filed.

MEDIATION OFFICE

The Commission's Mediation Office offers both formal and informal mediation services to parties and is responsible for assessing and processing section 34 requests.

Formal mediation is a voluntary opportunity for parties involved in a complaint to meet and resolve their issues early in the complaint process, with the assistance of a professionally trained mediator employed by the Commission. Informal mediation occurs where the parties seek to resolve their issues early in the complaints process without a formal mediation meeting. Skilled, professionally trained mediators also facilitate informal mediation.

Section 34 requests are requests made under section 34 of the *Code* where the Commission is asked to "not deal with" a complaint because it could or should be more appropriately dealt with by a statute other than the *Code*, or because the complaint is trivial, frivolous, vexatious or made in bad faith, where the Commission lacks jurisdiction, or because the complaint was filed more than six months after the events which form the subject of the complaint.

The mediation settlement rate for this fiscal year is 72.9% compared with a 73.6% settlement rate in 2001-2002. In this fiscal year, 1,262 cases were closed in the Mediation Office.

INVESTIGATION OFFICE

The Commission's Investigation Office conducts investigation and conciliation of complaints that are not settled or otherwise resolved through the Mediation Office.

In this fiscal year, the Investigation Office closed 676 complaints. The average age of the Commission's active caseload was 11.5 months, as of March 31, 2003, indicating that the Commission continues to maintain a current caseload (one that is 12 months or less).

THE CASELOAD

The Commission opened 1,776 cases and closed 1,954 cases in fiscal year 2002-2003. The active caseload, as at March 31, 2003 was 2,137 cases.

More cases would have been opened and closed in this fiscal year but for the Ontario Public Service Employees Union strike, which started on March 13, 2002, and was not resolved until May 6, 2002.

The Commission referred 58 human rights complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario.

The names of parties and the details of cases assigned to the Mediation and Investigation Branch are confidential and protected under the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*. However, once the Commission has referred a case to the Human Rights Tribunal of Ontario (formerly known as the Board of Inquiry), the matter becomes part of the public record. For this reason, no case summaries are provided of cases assigned to the Mediation and Investigation Branch.

POLICY AND EDUCATION BRANCH

PROMOTION AND ADVANCEMENT OF HUMAN RIGHTS

POLICY DEVELOPMENT

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2002-2003. The Commission's policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of specific provisions of the *Code*. The Commission's policy work helps the Commission to advance understanding of the *Code* and inform the public and those involved in human rights work how the Commission will interpret and apply the *Code* when dealing with particular matters. Highlights of the past year are outlined below.

Public Transit Report

In April 2002, the Commission released its Report on *Human Rights and Public Transit Services in Ontario*. The Commission's Report summarized the input received from transit providers, seniors' organizations, disability consumers' groups, advocacy groups and individuals during the Commission's consultation on access to public transit services.

The Report states that there is a legal obligation under the *Code* for equal access to public transit services without discrimination based on prohibited grounds, yet found that persons with disabilities, older persons and families with young children face difficulties in accessing transit on a daily basis.

The Report contains recommendations for transit service providers to set a goal of full integration and accessibility, design services and facilities inclusively and take all steps short of undue hardship, including developing plans, to achieve this goal. The Commission encouraged the provincial government to set standards and timelines across the province and to consider the urgency and impact of accessibility issues in public transit services.

Under the new *Ontarians with Disabilities Act* (ODA), every public transportation organization in Ontario is required to prepare and make publicly available a yearly accessibility plan addressing the identification, removal and prevention of barriers to persons with disabilities in the organization's bylaws, policies, programs, practices and services. The Accessibility Directorate of Ontario notes that public transit providers should complete their first accessibility plans by September 30, 2003, one year after the date of proclamation of the ODA.

Age Discrimination

Building on the Commission's ongoing work in the area of age discrimination, in June 2002, the Commission released its *Policy on Discrimination against Older Persons because of Age*. The Policy provides an in-depth look at age discrimination as it relates to the present protections in the *Code*. The Policy was developed to help the public and Commission staff gain a better understanding of how the *Code* protects older Ontarians. It also aims to raise awareness among service providers, employers and landlords of their obligations under the *Code*. Six fact sheets were also published to provide a quick resource to explain the key issues in the Policy.

At the same time, the Commission announced its public awareness campaign, in partnership with CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), to counteract myths and stereotypes about older persons. The campaign features posters of older people with stickers on their foreheads that state a Best Before age and a tagline that states:

"Nobody has a shelf life. Stop age discrimination now. It's illegal, and it's just plain wrong."

The message is intended to serve as a reminder that negative attitudes about aging should not stand in the way of equal opportunity and participation for older Ontarians. There are different posters for employment, transit services, health care and housing – four key areas that affect older Ontarians.

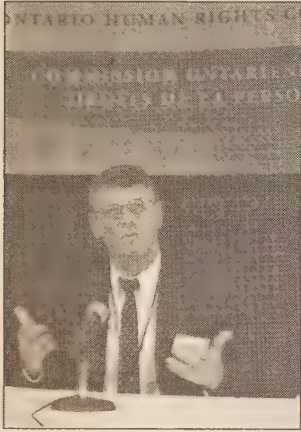


Education and Disability

The Commission undertook significant work in the area of disability and education. In July 2002, the Commission released a Consultation Paper entitled *Education and Disability: Human Rights Issues in Ontario's Education System*.

The Paper set out specific issues on which the Commission sought input such as access to education, disability and other forms of discrimination, negative attitudes and stereotypes, labelling, the accommodation process, roles and responsibilities, appropriate accommodation, and undue hardship. The Paper invited written submissions from any interested individual or organization on these and other human rights issues related to disability and education.

The Commission received 124 written submissions. Those who made submissions included community organizations, school boards, special education advisory committees, parents, students with disabilities, educators, colleges, universities, consultants, unions, advocacy groups, and government ministries.



In November 2002, the Commission held public hearings in Ottawa, North Bay, Hamilton and Toronto to hear presentations.

Interested parties presented submissions on human rights issues affecting people with disabilities in the education sector. The completion of these hearings fulfills a commitment made in 2002 to conduct consultations on disability and education with a view to developing a consultation report and specific guidelines.

A consultation report and guidelines are currently being prepared and are expected to be released in the Fall of 2003.

Building Code and Restaurant Accessibility

In March 2002, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing outlining the need for reform to the barrier-free access requirements in the Ontario *Building Code*. The submission identifies priorities for change as well as the human rights principles that should be reflected in a revised *Building Code*. In July 2002, this document was made public along with a report on a Commission initiative to promote accessibility in the restaurant sector.

The initiative involved surveying 29 major restaurant chains in Ontario to ascertain the degree of accessibility of their premises, what standards are used for accessibility, and what objectives are set for achieving accessibility in future.

A review of the responses revealed that the restaurant chains are setting their standards for accessibility based only on the Ontario *Building Code* that is in effect at the time of construction or renovation. Neither the *Code* nor the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* are considerations in setting standards for accessibility.

Accordingly, the Commission initiated its own inquiry into the accessibility of restaurant chains pursuant to its mandate under section 29 of the

Code. The Commission retained an expert to conduct restaurant accessibility and service reviews of seven chains. The expert visited several locations of each of the seven chains in various parts of the province. The chains were assessed and rated based on a checklist setting out key elements of accessibility.

The results of the review were disappointing. They revealed that there are facilities in operation in Ontario that do not meet even the most basic accessibility requirements of the current *Building Code*, nor the requirements of the Ontario *Human Rights Code*. In some cases facilities are completely inaccessible while in others, persons with disabilities would face significant barriers, for example, in accessing washrooms.

In the next fiscal year, the Commission intends to share the results of this review with the seven chains to ascertain their plans for achieving accessibility in the future. The results of the review will also be made public.

Racial Profiling

As part of its commitment to initiate a project on race, ethnicity and origins, on December 9th, 2002, the eve of International Human Rights Day, the Commission announced that it would undertake a public inquiry to look into the effects of racial profiling on individuals, families, communities and society as a whole.

The inquiry falls under the Commission's mandate in section 29 of the *Code* to inquire into incidents or conditions leading to tension or conflict, to initiate investigations into problems in society, to encourage programs to address such problems and to conduct public education to promote understanding of and compliance with the *Code*.

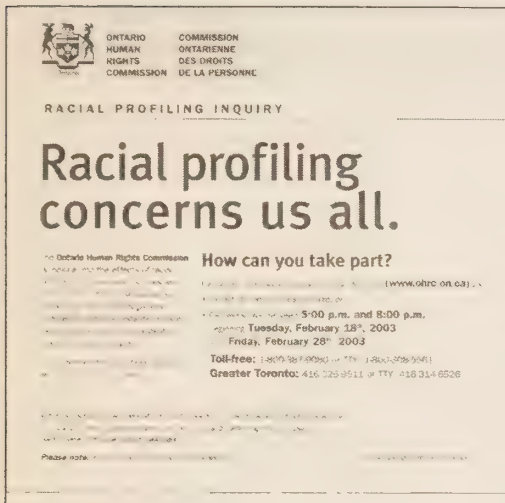
The Commission worked closely with community partners in the design of the process. On February 17, 2003, the initiative was launched and from February 18th to 28th, the Commission's phone lines were open in the evenings to receive submissions from the public. The Commission also received a number of submissions through an online questionnaire and by mail.

By the fiscal year end, the Commission had received over 800 contacts. While not all of the contacts fit the parameters of the inquiry, the feedback exceeded the Commission's expectations in terms of both quality and quantity. Persons from a variety of backgrounds from communities across the province shared accounts of their experiences with profiling in a number of settings.

On March 31st, the Commission held a one-day public inquiry session

in Toronto during which thirteen (13) presenters, representing a cross-section of the submissions received, described the impact of profiling on themselves, their families, their communities, and society and its institutions. The session was successful in its goal of raising public awareness, particularly among those who may lack an understanding of the harmful effects of profiling.

The Commission intends to publish a report on the racial profiling initiative during the next fiscal year.



Aboriginal Human Rights Program

The fiscal year, 2002-2003, marked the third year of the Commission's Aboriginal Human Rights Program. The goals of this important initiative are to create and build on awareness of the *Code* among Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. Historically, Aboriginal people in Ontario have filed relatively few human rights complaints and many communities have little knowledge of the provincial human rights law or process.

The Commission is working in partnership with two Aboriginal organizations, Grand River Employment and Training (GREAT) of Ohsweken (near Brantford) and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT), in the development and delivery of this project.

The first phase of the initiative revealed that Aboriginal people face significant discrimination in housing, particularly off the reserve, as well as discrimination in employment and services. In addition, it indicated that Aboriginal communities and members had little knowledge of the Commission's services or the human rights process. The report on Phase 1 recommended that the Commission increase its presence in Aboriginal communities and included strategies to enhance awareness and improve access for Aboriginal persons to the human rights system.

In January 2002, during the second phase of the initiative, a full-time human rights liaison officer began working at NCCT to increase awareness of human rights and the Commission's services.

The third phase was implemented in this fiscal year and was an evaluation of the project. The Final Report, written by GREAT, was submitted in March 2003 and reflected that while the model is effective, there is still a great deal of work to be done in this area.

In particular, the report indicated that the role of a liaison officer had worked effectively:

- with Commission Inquiries and Intake staff to assist Aboriginal people to file complaints;
- with community agencies serving Aboriginal peoples to provide information, support or resolution to situations, many times without referral to the Commission as a complaint;
- with the Canadian Human Rights Commission as many of those who voiced concerns were either from reservations or their inquiries involved federally regulated organizations;
- and as a vehicle for public education in the community, in agencies and in schools.

The Commission will be following up on the recommendations of GREAT's Final Report to strengthen the program's viability and to develop a strategy to broaden the program geographically in Ontario.

An Intersectional Approach to Discrimination

The Commission released a Discussion Paper entitled, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* and solicited feedback on how an intersectional analysis can be consistently applied in all areas of the Commission's work. The paper explores how factors such as race, gender, age, place of origin and disability often intersect to produce a unique experience of discrimination.

ADVICE ON HUMAN RIGHTS MATTERS

One part of the Commission's function is to inquire into statutes, regulations, programs and policies, including matters in the public and private sectors to provide input on human rights issues. The Commission can also undertake measures to assist public and private bodies to comply with the *Code*. During the past fiscal year, the Commission:

- communicated with a number of bodies responsible for administering social housing in Ontario to provide a policy interpretation of how the *Code* applies to “seniors only” and “ethnic” housing accommodation;
- wrote to and met with representatives of the Office of the Chief Coroner regarding the potential for a claim of discrimination on the basis of mental disability due to automatic inquests for deaths in police or prison custody versus discretionary inquests for deaths of persons involuntarily committed to psychiatric facilities;
- wrote to the Ministers of Finance and Education regarding Commission concerns with the private school tax credit as proposed. The Commission also met with staff of these ministries to provide advice on human rights aspects of this program. The Commission clarified its public position on this issue by posting a Fact Sheet on the Private School Tax Credit on its Web site;
- wrote to the Minister of Transportation regarding human rights concerns raised by hearing standards for class B, C, E and F drivers licenses in Ontario;
- wrote to the Minister of Foreign Affairs urging the Canadian government to take action regarding an international human rights matter involving a Nigerian woman sentenced to death by stoning for allegedly having a child out of wedlock;
- spoke out about the increase in hate crimes reported across the province since September 11, 2001 with a reminder that intolerant behaviour is unacceptable and has no place in our society;
- wrote to the Ontario Press Council to express concerns regarding an editorial in the *Ottawa Citizen* which suggested that special measures in the *Criminal Code* of Canada to deal with hate crimes elevate “special categories of victims” to a higher rank than others and place greater worth on their lives;
- wrote to the Minister of Consumer and Business Services to comment on that Ministry’s proposed privacy legislation and to highlight potential human rights concerns;
- wrote to the Ministry of Public Safety and Security regarding the disclosure by police forces of non-criminal information about individuals with mental illness to potential employers, volunteer groups, sports clubs and other organizations that provide services to children or vulnerable persons; and

- wrote to the Ministry of Transportation about that Ministry's licensing requirements for older drivers, which appear to consider older drivers to be a higher risk despite the conclusion of a 2002 Coroner's Jury to the contrary.

INCREASING AWARENESS THROUGH PUBLIC EDUCATION

This fiscal year was the third year of the Commission's three-year Public Education Strategy, *Getting the Message Out*, that supports the Commission's mandate to promote and advance awareness of the *Code* through the use of thematic campaigns as well as developing and enhancing partnerships in the private, public and not-for-profit sectors.

The Chief Commissioner took part in a number of public events including: three presentations on age discrimination, three presentations to youth in schools or conferences, one presentation in Santiago, Chile to the Universidad Diego Portales, at an international conference on human rights, and a presentation to the House of Commons Standing Committee on Justice and Human Rights on the topic of same-sex marriage.

Commission staff made several presentations to local chapters of the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), school boards, teachers' forums, colleges and universities.

Enhanced public awareness of human rights issues was also achieved through other initiatives such as the Aboriginal Human Rights Program, the Disability and Education consultations, the public awareness campaign to counteract negative stereotypes of older Ontarians and significant media coverage as a result of the Racial Profiling Inquiry.

In 2002-2003, usage of the Commission's Web site, www.ohrc.on.ca, grew again for the second straight year. During the period April 1, 2002 through March 31, 2003, 330,131 unique visits were recorded, which represents an increase of almost 100,000 unique visits over the same period of the 2001-2002 fiscal year. On average, 904 people visited the Web site each day, an increase over the average of 638 daily visitors in the previous fiscal year.

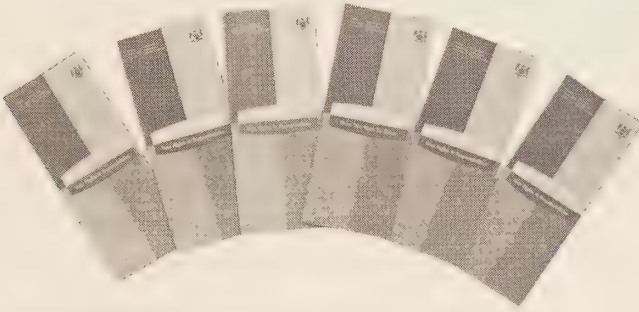
TESTIMONIAL

"The machinery of the Ontario Human Rights Commission is "well oiled" and I'm sure there is much that we can borrow from your system."

*David A. Wilson, Executive Officer
Human Rights Commission, Bermuda*

In February 2003, the Commission used the Web site for the first time to gather submissions to a consultation. An electronic form was placed on the site to facilitate online responses to the call for submissions regarding racial profiling. Through the end of March 2003 over 500 contacts had been made using the electronic form.

The Commission's Web site remains the best place to quickly access information on the Commission from policies, plain language guides, case summaries and news releases to information about the complaints process, consultations and upcoming and past Commission initiatives.



The Commission also produced, in collaboration with COSTI, a multi-cultural service agency for new immigrants, plain-language brochures on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services in four additional languages: Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.

Partnerships

The Commission continued to build on partnerships with the community and organizations that share responsibility for and interest in the promotion of human rights.

This fiscal year, the Commission signed a framework agreement with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) to:

- rewrite "*Human Rights at Work*" by updating the content and increasing its usefulness to practitioners in the human resources field;
- co-operate in delivering workshops and presentations;
- co-produce publications including the Web site; and
- include information about human rights in HRPAO's publication *HR Professional* and work together on other awareness campaigns.

The Commission also launched a public awareness campaign to highlight the discrimination faced by older Ontarians because of their age in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

NATIONAL AND INTERNATIONAL INITIATIVES

Ontario Submissions

The Commission provides input into Canada's reports which are required under the various international human rights conventions to which Canada is a signatory.

In 2002-2003, the Commission participated in this process by providing information to the Ministry of Labour in their preparation of Ontario and Canada's report in response to questions from the International Labour Organization regarding measures taken to prevent discrimination in employment and promote employment of women, older workers, people with disabilities, and other categories of people subject to discrimination and exclusion.

The Commission also provided information about its work to Canada's delegation appearing before the United Nations Committee on the Elimination of Racial Discrimination. The Committee was considering Canada's 13th and 14th Reports under the *Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination*.

International Delegations and Visitors

The Commission hosted delegations from human rights commissions and related agencies and groups from the following countries: Korea (Ombudsman), Albania (Ombudsman) and Bermuda (Human Rights Commission).

Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies

The Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) is made up of human rights agencies across Canada. As in past years, at the 2002 annual general meeting, Commission staff were involved in delivering seminars on several human rights topics.

At that meeting, CASHRA members also passed a resolution urging the Government of British Columbia to demonstrate its stated commitment to human rights by undertaking to meet international human rights standards

by ensuring its human rights system operates at arm's length and is accessible and effective at protecting and promoting human rights.

In September 2002, the Commission prepared a submission, on behalf of CASHRA, to the Government of British Columbia in response to that province's introduction of legislation to abolish its human rights commission. The submission reiterated CASHRA's support for the continuance of independent human rights commissions, in Canada and abroad, as distinct and desirable institutions representing the public interest.

British Columbia's *Human Rights Code Amendment Act* has been proclaimed in force as of March 31, 2003. As a result, British Columbia is now the only province in Canada without a human rights commission.

The Commission maintains regular contact with CASHRA's Public Education Partners/Partenaires en éducation publique et populaire through ongoing regular communication with education representatives of other Canadian commissions and monthly teleconferences.

LEGAL SERVICES BRANCH

During the 2002-2003 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 13 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 37 settlements, 5 judicial review decisions, 4 appeal decisions, and one Supreme Court of Canada decision.

At the end of the fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised: 80 Human Rights Tribunal of Ontario files, 14 judicial reviews, 5 appeals, and one case at the Supreme Court of Canada.

The following are highlights of some of the significant decisions, settlements, and cases over the past year.

SUPREME COURT OF CANADA

B, C, and D v. A and OHRC, **Supreme Court of Canada: October 31, 2002.**

Mr. A filed a complaint, following the termination of his employment with D Ltd., alleging that he had been discriminated against on the basis of family and marital status. Mr. A's termination followed a confrontation between Mr. B (Mr. A's boss) and Mr. A's wife and daughter over allegations that Mr. B had sexually abused Mr. A's daughter.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): The Tribunal concluded that Mr. A's employment was terminated solely because he was the father of the person alleging the abuse and the husband of the person confronting Mr. B about the alleged abuse, and that the facts amounted to discrimination based on marital and family status.

Result at the Divisional Court: The Divisional Court upheld these factual findings but said that, though the parties were related through marriage, this case does not amount to discrimination on the basis of family or marital status.

Result at the Court of Appeal: The Court of Appeal allowed the Commission's appeal, agreeing that the grounds "family status" and "marital status" must include the particular identity of one's parent, child or spouse.

Result at the Supreme Court of Canada: The Supreme Court of Canada endorsed the Court of Appeal's approach, finding that adverse treatment based on the identity of one's spouse, child or parent is prohibited under the *Code*. The Supreme Court of Canada also reinforced previous case law that confirmed that courts and tribunals should adopt a broad, remedial and purposive approach to interpreting the provisions of human rights legislation.

APPEALS

***Pritchard v. OHRC and Sears Canada,* Court of Appeal: January 29, 2003.**

Ms. Pritchard filed a human rights complaint in January 1997 against Sears Canada Inc. and certain supervisory personnel alleging discrimination, harassment and reprisal. The alleged reprisal was the termination of Ms. Pritchard's employment and a subsequent failure to re-hire her due to earlier complaints she had made to the Commission in 1994 for sexual harassment and sex discrimination.

The Commission exercised its discretion under section 34(1)(b) of the *Code* to not deal with the part of her complaint that addressed her termination. The reprisal allegations addressing the subsequent failure to rehire were to be referred to investigation and mediation under the normal course. Ms. Pritchard requested a reconsideration of this decision under section 37. The Commission upheld its original decision.

Ms. Pritchard sought an order that she be provided with all information, both oral and written, that was placed before the Commission when it made its decision under section 34(1)(b).

Result at the Divisional Court: The Commission was ordered to disclose all information placed before the Commissioners when they made their section 34 decision including a legal opinion prepared by counsel. The Court held that fairness dictates that Ms. Pritchard was entitled to all the information placed before the Commissioners who made the decision to not deal with a part of her complaint.

Result at the Court of Appeal: The Commission appealed, arguing that the legal opinion prepared by its in-house counsel was protected by solicitor-client privilege. The Court of Appeal reversed the Divisional Court's decision finding that the legal opinion was indeed privileged information. The Court further held that on a judicial review, the legal opinion was irrelevant since the question to be answered would be whether the decision of the Commission could be upheld, not whether the legal opinion it received was correct.

Current Status: Ms. Pritchard is seeking leave to appeal to the Supreme Court of Canada.

SUPERIOR COURT OF JUSTICE

Oren Nimelman By Next Friend Cheryl Katz, Noah Nimelman By Next Friend Cheryl Katz and Cheryl Katz v. OHRC, Nancy Pocock, Christopher McKinnon and Keith Norton, Superior Court of Justice: February 5, 2002.

Cheryl Katz brought an action against the Commission for breach of rights under the *Charter of Rights and Freedoms*, breach of statutory duty, abuse of public office and malicious conduct.

Result at the Superior Court of Justice: The Court dismissed the claim, finding that there was no reasonable cause of action. The Court confirmed an earlier Court of Appeal decision that held that the Commission is not an entity that can be sued for damages. This also excludes the Commission from an action of vicarious liability for the actions of its employees.

DIVISIONAL COURT

Gismondi v. OHRC and City of Toronto, Divisional Court: February 14, 2003.

This was an application for judicial review of two decisions of the Commission to not deal with the complainant's age-based discrimination complaint in relation to the termination of his employment. The Commission concluded that the complaint was untimely because the events giving rise to it occurred more than six months before the complaint was filed, and was not satisfied that the delay was incurred in good faith. The Commission therefore decided not to deal with the complaint under section 34(1)(d), and upheld its decision under section 37.

Result at the Divisional Court: The Court found that the standard of review to be applied on judicial review of the Commission's decisions under sections 34, 36, and 37 of the *Code* is that of "patent unreasonableness". In coming to this conclusion, it noted the finality of decisions under section 37, the lack of an appeal route from the Commission's decisions, the Commission's investigative and screening (as opposed to quasi-judicial) role under sections 34, 36, and 37, and the well-recognized expertise of the Commission in fact-finding and processing complaints in the human rights context.

The Court also found that the Commission's decisions were not patently unreasonable, and that the Commission had met the requirements of procedural fairness in making its decisions. The complainant was given a full opportunity to make submissions and respond to the Commission's section 34 analysis and reconsideration report, and all of the arguments upon which he relied appeared to have been before the Commission at the time the decisions were made. The complainant had knowledge of the matters the Commission was considering and upon which its decisions would be based. The Commission's reasons were adequate and sufficient. Further, the Court indicated that the reasons for the Commission's decisions could be ascertained by reference to both the case analyses provided to the parties before the decision, and the written reasons provided after the decisions.

OHRC and Ray Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie, Divisional Court: December 11, 2002.

Ray Brillinger sought printing services from Imaging Excellence Inc. on behalf of the Canadian Lesbian and Gay Archives (the "Archives"). The president of Imaging Excellence, Scott Brockie, denied the service on the basis of his religious beliefs that homosexuality is contrary to the teachings of the Christian Bible. Mr. Brockie argued that his right to freedom of religion under section 2(a) of the *Charter of Rights and Freedoms* (the "*Charter*") acts as a defence for the denial of services.

The decisions of the Tribunal (then the Board of Inquiry) are outlined in last year's annual report. The respondents appealed to the Divisional Court.

Result at the Divisional Court: The Divisional Court held that the Tribunal erred when it purported to add the Archives as a party complainant, as the Tribunal lacked the jurisdiction to add a complainant to a case that had been referred to it by the Commission. Accordingly, the Court dismissed the Archives' complaint.

The Court upheld Mr. Brillinger's complaint. It held that Mr. Brockie and Imaging Excellence had discriminated against Mr. Brillinger directly on the basis of sexual orientation, as well as on the basis of his association with the Archives, contrary to section 12 of the *Code*.

The Court rejected Mr. Brockie's proposed distinction between "sexual orientation" and the political act of promoting the causes of lesbians and gay men as specious and defying rational justification. The Court held that promoting an understanding and respect for lesbians and gay men should not be regarded as separate from the characteristic of sexual orientation.

The Court rejected the argument that the *Charter* could be used in this case to “read into” the *Code* a defence for discrimination based on one’s religious beliefs.

The Court held that the Tribunal’s order to provide printing services went further than was necessary in this case, and could require Mr. Brockie to provide services which could strike at the core elements of his religious belief and conscience. The Court therefore amended the order to not require Mr. Brockie or Imaging Excellence to print material of a nature that could reasonably be considered to be in direct conflict with the core elements of Mr. Brockie’s religious beliefs.

OHRC and Roosma and Weller v. Ford Motor Company of Canada Limited and CAW Local 707, Divisional Court: September 19, 2002.

The complainants worked on the assembly line at Ford’s Oakville Plant. They later became members of the Worldwide Church of God, which requires its members to refrain from work from sunset Friday to sunset Saturday. According to the collective agreement between CAW and Ford, the complainants were required to work two Friday night shifts every four weeks. The complainants discussed the situation with CAW but the issue was not resolved. In August and September 1985, the complainants filed complaints of discrimination on the basis of creed against Ford and CAW.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): The Tribunal found that while there was a *prima facie* case of discrimination, Ford and CAW had made out a defence of undue hardship. The Commission appealed this decision.

Result at the Divisional Court: The majority of the Court dismissed the Commission’s appeal. The majority found that the Tribunal’s decision with regard to both the employer’s liability and the union’s liability was reasonable.

With regard to the employer’s liability, the Tribunal had determined that the general purpose of the work schedule was aimed at a rational and legitimate business objective. In determining that accommodation would result in undue hardship, the majority held that the Tribunal was reasonable in taking into account financial cost, the interchangeability of the operation, the importance of having the regular operator on each job, the impact of the collective agreement, safety considerations, and the effect of accommodation on the morale of other workers.

With regard to the union's liability, while the majority affirmed the application of the duty to accommodate to unions, it found that the union's unwillingness to advocate for accommodations was not unreasonable in this case, given the importance of seniority in this plant and the impact accommodation would have had on seniority.

There was a strong dissent at the Divisional Court. Lax J. found that the Tribunal's decision was unreasonable in a number of respects, and in some respects patently so. Lax J. found that the right to be accommodated is a core element of the equality guarantee and is informed by two principles: broad and generous interpretation of prohibitions of discrimination, and narrow construction of exceptions or defences.

According to Lax J., the Tribunal reversed these principles. She found that accommodating two incremental absences for twenty nights a year on a labour shift of approximately 1250 workers within a labour force of thousands would not impose any of the forms of undue hardship, namely impossibility, serious risk, or excessive cost. Lax J. also found that the Tribunal erred in rejecting, without sufficient examination, a number of options open to the employer and union to accommodate the complainants.

Lax J. found that the absence of a finding that any step was taken to accommodate the complainants alone was fatal to the Tribunal's decision, as it is rarely acceptable for an employer to do nothing. With regard to the union's liability, Lax J. found that although worker morale can be considered, in this situation worker morale would have been affected principally because Weller and Roosma would be treated differently. As this sentiment is contrary to the *Code*, Lax J. concluded that the Tribunal's consideration of worker morale was unreasonable in this case.

All three judges rejected the union's argument that it was not *prima facie* liable, noting that in agreeing to the work schedule (which clearly had an adverse impact on those whose creed prevented them from working Friday night), both Ford and the union had a duty to accommodate.

Current Status: The Commission's motion for leave to appeal the Divisional Court's decision to the Court of Appeal was dismissed on January 15, 2003.

TESTIMONIAL

"...I know that all concerned will be more sensitive with respect to harassment and discrimination in the workplace. Further, our Harassment and Discrimination policy is currently undergoing joint review and to that end, the seminars were most timely and useful."

*B.B., Ongwanada
October 2002*

***Canada Mortgage and Housing Corporation v. Iness,
Caroline Co-operative Homes Inc. and OHRC,
Divisional Court: July 8, 2002.***

Ms. Iness alleged that she was discriminated against by the terms of the agreement between Caroline Co-operative Housing Inc. and Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC), a federal Crown corporation, because she is a recipient of social assistance. Prior to 1995, Ms. Iness paid 25 percent of her income as rent, as did all other residents of the co-operative whose housing charge was subsidized. Following an audit in 1994, CMHC directed the co-operative to set a resident's housing charge as the full amount of the "shelter allowance" portion of social assistance benefits. The change, as implemented by the co-operative, meant that Ms. Iness was no longer able to pay all of her insurance and hydro costs out of the shelter portion of her benefit, but instead had to pay part of these out of her "basic needs" allowance.

Since the change to Ms. Iness' payment was made apparently to comply with CMHC requirements, the Tribunal (then the Board of Inquiry) added CMHC as a party to the complaint. CMHC sought judicial review of the Tribunal's decision adding it as a party.

Result at the Divisional Court: The Divisional Court set aside the Tribunal's decision. The Court found that the exercise of CMHC's authority to advance funds to the co-operative is not an invasion of provincial powers regarding housing or human rights. CMHC can advance funds and impose conditions on how those funds are used. Provincial legislation cannot limit the authority given to CMHC, if it affects a vital part of the operation of the federal undertaking. Federal legislation completely governs the spending of federal funds by CMHC in its core endeavour. There is no room for a provincial law to regulate the terms upon which CMHC advances federal funds.

Current Status: This decision is under appeal to the Court of Appeal for Ontario.

***Jones and OHRC v. Amway of Canada, Ltd. and Art Knott,
Divisional Court: April 19, 2002.***

Ms. Jones made an internal complaint of sexual harassment to her employer, the respondent Amway, on March 25, 1996. She complained that another employee had sexually harassed her. Amway investigated the complaint and found it to be without merit. Ms. Jones agreed to go back to work on March 29, 1996. On April 17, 1996, Ms. Jones presented Amway with her "position"

on the harassment by way of a memo written on the advice of her lawyer. On April 26, 1996, Amway fired Ms. Jones, stating that the employment relationship had been destroyed by her allegations. The Commission referred Ms. Jones' complaint regarding reprisal to the Tribunal (then the Board of Inquiry).

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal made the following findings:

- Amway had not intended to reprise against Ms. Jones for the sexual harassment complaint.
- There was no connection between the complaint of sexual harassment and the dismissal. Rather, the dismissal was due to the breakdown in the employment relationship caused by Ms. Jones continuing to press the issue after it had been dealt with internally.
- Ms. Jones reneged on her agreement to return to work.

The Tribunal therefore dismissed the complaint.

Result at the Divisional Court: The Court dismissed the appeal noting it would not interfere with the Tribunal's decisions in this case as they were based on credibility and fact-finding.

The Court articulated some important principles regarding reprisal. It found that a complainant is entitled to protection under section 8 of the *Code* when she files an internal human rights complaint with her company. It is not necessary to file a formal complaint with the Commission in connection with the alleged harassment/discrimination. Protection under section 8 flows from the exercise of rights available under either the statute or the employer's human rights policy.

Moreover, a complainant's right to the protection of section 8 is not affected because her complaint was rejected by her employer. Finally, the Court found that while it is generally not necessary to prove intent in the human rights context, a breach of section 8 does require an intent to perpetrate the prohibited conduct. The onus is on the Commission and the complainant to prove an intent on the part of the respondents in cases involving reprisal under section 8 of the *Code*.

HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO

OHRC and Antony Kearsley v. City of St. Catharines, Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): April 2, 2002.

Mr. Kearsley applied for a position as a firefighter with the City of St. Catharines. He was accepted, conditional upon passing a medical examination. During this medical examination, it was discovered that he had atrial fibrillation. The medical examiner, a general practitioner, refused to approve Mr. Kearsley for work as a firefighter, despite the fact that the experts with whom the complainant had consulted advised him that it was a benign condition that would not impair his ability to do the job.

The medical examiner testified at the hearing that atrial fibrillation was not a benign condition, as it led to an increased risk of stroke of 1% - 5% per year. In response, the Commission called a medical expert in the area of atrial fibrillation, who testified the increased risk of stroke for someone of Mr. Kearsley's age was inconsequential – possibly 0.2% per year. This expert testified that there was no increased risk of heart failure in someone like Mr. Kearsley, who was otherwise in good general health. Subsequent to being turned down by the City of St. Catharines, Mr. Kearsley became a firefighter with the City of Hamilton, achieving the rank of first class firefighter in October 2001.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal held that the evidence of the medical expert was to be preferred over that of the medical examiner, who had no particular expertise in this area. The Tribunal noted that it would have been appropriate for the City of St. Catharines to seek out and rely on expert advice when confronted with a medical condition such as this. This protocol was followed in other municipalities.

The Tribunal ordered the City to: hire Mr. Kearsley as a first class firefighter, with his work to commence within 75 days of the decision; pay Mr. Kearsley for monetary losses for the failure to hire him on June 8, 1998, including losses from lower wages, overtime and pension losses, and mileage losses for travel to his job in Hamilton; give Mr. Kearsley seniority ahead of those hired on June 8, 1998; and pay general damages of \$4,000.

OHRC and Bubb-Clarke v. Toronto Transit Commission and ATU Local 113, Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): April 4, 2002.

Mr. Bubb-Clarke was a bus driver with the TTC. He was diagnosed as having narcolepsy, and could no longer drive a bus. Mr. Bubb-Clarke's narcolepsy also made the job of collector unsuitable for him. However, pursuant to the collective agreement, the ten years of seniority he had gained as a driver could only be used in the group he worked in (transportation) or the collectors' group. From 1991 to 1996, the TTC accommodated Mr. Bubb-Clarke's needs by having him perform various jobs in the maintenance group.

Mr. Bubb-Clarke asked the TTC and the union to permit him to use his system-wide seniority in order to bid on jobs in the maintenance group. The TTC agreed to his request. The union, citing the collective agreement, would not permit Mr. Bubb-Clarke's seniority from the transportation group to be used in the maintenance group.

Mr. Bubb-Clarke filed a complaint regarding the refusal to allow him to use his system-wide seniority in the maintenance group.

During the hearing, the TTC did not oppose the remedy requested. The proceeding continued against the union.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal found that the provisions of the collective agreement preventing the transfer of seniority when an employee moved from one group to another because of disability were discriminatory. Further, employees such as Mr. Bubb-Clarke should not be subject to the union's vote to free them from the discriminatory effects of the collective agreement.

Having found that the terms of the collective agreement were discriminatory, the Tribunal ordered the following:

- ATU to pay Mr. Bubb-Clarke general damages and damages for mental anguish at the rate of \$4,000 per year, for a total of \$22,000.
- Mr. Bubb-Clarke to be granted full seniority for all the time he has been employed by the TTC, transferable to his present position or any other position he may occupy as a result of his disability.
- TTC and ATU to grant to any employee who has a disability and who transfers to another position because of disability full seniority for all the time employed by the TTC.
- A declaration that a restriction on the transferability of seniority, where the transfer is because of disability, discriminates against the employee with a disability.

OHRC, Commanda, Goulais, Commanda, Commanda, Chevrier, and Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Limited, Settlement: April 16, 2002.

The six complainants in this case were aboriginal men who worked for Rainbow Concrete Industries at its plant on leased land on the Nipissing First Nation reserve. The Band sought to renegotiate the lease and increase the royalties with Rainbow. Negotiations reached an impasse, and the Band Council decided to blockade the road to the quarry. Subsequently, Rainbow shut down the operation and laid off all workers. Rainbow then moved its operations to a site in North Bay. It was alleged in the complaint that all of the non-aboriginal workers and two aboriginal workers were recalled. The complainants were not recalled, and were allegedly informed that one of the reasons was that they had either participated in the blockade or had prior knowledge of it and did not inform the company.

The complainants alleged discrimination based on race, colour and ancestry. It was further alleged that the company later took the position that three complainants were not recalled because of their relationship to a member of the Band Council. Accordingly, the grounds of marital status and family status were added to those complaints.

Outcome of Settlement: In addition to paying general damages to the complainants, Rainbow agreed to several public interest remedies. It agreed to properly consider members of the Nipissing First Nation Band for open positions, and where such members are the most qualified applicants for open positions, to hire those persons.

Rainbow also agreed: to submit its human rights policies and complaint procedures to the Commission for review and commentary, and to provide copies of the policies and procedures to all employees; to provide human rights educational and sensitivity training to management and supervisors; to provide, upon request, an annual educational seminar open to all employees regarding the provisions and principles of its human rights policies and complaint procedures, and the rights of employees under the *Code*; and to post notices prominently in all of its places of business in Ontario indicating that it observes and upholds the *Code*. Further, Rainbow has provided a letter assuring the Commission that it will comply with its recognized obligations under the *Code*.

OHRC, Brampton Children's Residential Services Ltd., David MacDonald, and Brenda Mason v. Sandringham Place Inc., Golden Maple Homes Inc., Gilbert Duchamp, and André Duchamp, Settlement: October 10, 2002.

The corporate complainant, Brampton Children's Residential Services (BCRS), was established to provide a group home for adolescent youths with psychological disorders in the Brampton area. The personal complainants, directors of BCRS, sought leased accommodation for the group home in a residential neighbourhood in Brampton. They signed a lease agreement with the personal respondents for a home in a subdivision being developed by Sandringham Place Inc.

The personal respondents had not taken possession of the home, which was still under construction. It was alleged in the complaint that when the residents of the subdivision discovered that a group home was going to open in their neighbourhood, they objected. It was further alleged that Sandringham Place reacted to the protests by putting pressure on the personal respondents to not proceed with the lease. It was also alleged that the builder, Golden Maple Homes Inc., advised the personal respondents shortly before the closing that it would not proceed with the closing if the personal respondents insisted on proceeding with the lease. Golden Maple Homes, it was alleged, insisted that the Transfer of Deed of Land for the property contain a restrictive covenant prohibiting the use of the property for a group home.

The complainants alleged they were notified by the personal respondents that they would not enter the lease only days before they were to occupy the property. They claimed that they were never able to secure alternate housing and were therefore unable to establish a group home.

Outcome of Settlement: In addition to all of the respondents paying consequential damages and returning the complainants' deposit, the personal respondents and Golden Maple Homes agreed to the removal of the restrictive covenant.

OHRC and Ligia Arias v. Sanjay Desai and 1329732 Ontario Ltd. o/a Comfort Suites Hotel, Human Rights Tribunal of Ontario: February 7, 2003.

The complainant, Ligia Arias, was employed at the Comfort Suites Hotel for two and a half months. During this time she experienced sexual harassment from one of the owners of the hotel, the personal respondent Sanjay Desai.

Ms. Arias' testimony was supported by a co-worker, who testified that she was also the subject of sexual harassment herself, and the General Manager, who testified that she was asked by Mr. Desai to find a reason to fire Ms. Arias. Ms. Arias was eventually terminated by Mr. Desai.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal held that the Mr. Desai infringed Ms. Arias' right to equal treatment with respect to employment without discrimination based on sex. In addition, Ms. Arias' right to be free from sexual solicitation from a person in a position to confer, grant or deny a benefit or advancement had been infringed. The Tribunal also found that the workplace was poisoned by the sexual solicitation and sexual harassment of the staff by Mr. Desai.

The Tribunal found that Mr. Desai attempted to commit an act of reprisal when he asked his General Manager to create a pretext to fire Ms. Arias. The respondents committed an act of reprisal when they fired Ms. Arias for advising her supervisor of the sexual harassment and rejecting Mr. Desai's sexual advances.

The Tribunal ordered the respondents to pay Ms. Arias \$25,000 as compensation for the humiliation and loss of dignity resulting from the infringement of her rights and \$5,000 as compensation for her mental anguish. In addition, the Tribunal ordered the respondents to implement a comprehensive workplace anti-harassment and anti-discrimination policy and required all management employees and owners to take an educational program on anti-discrimination and sexual harassment principles.

Current Status: The decision of the Tribunal was not appealed.

OHRC, Odell, Sarlina, Condie, Cluskey, Lang and Shell v. Toronto Transit Commission, Settlement: September 6, 2002.

The six complainants in this case were users of Wheel-Trans, and required the use of a wheelchair for mobility. In 1996, the TTC implemented new eligibility criteria for Wheel-Trans service. All existing users of Wheel-Trans were required to re-register for the service under the new criteria by attending an in-person interview. Those persons determined eligible for Wheel-Trans were then to pay a \$25.00 fee or lose the service. The \$25.00 fee was not charged to users of the TTC's conventional transit service. The complaints alleged that both the fee and the requirement of an in-person interview were discriminatory on the basis of disability.

Outcome of Settlement: The TTC agreed to cease charging the \$25.00 fee to people who apply for and receive Wheel-Trans service. The TTC further agreed to refrain, in the future, from charging people who apply for and receive Wheel-Trans service any fee associated with eligibility determination for Wheel-Trans service. The TTC also provided to each complainant a letter expressing regret that they were required to attend an in-person interview in the re-registration process, when they had been long-time users of Wheel-Trans who rely upon wheelchairs for their mobility.

Alicia Payne and OHRC v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd, Minoru Okada, Canadian Ophthalmological Society, Intertask Group of Companies Inc. and Leeanne Akehurst, Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): October 15, 2002.

The complainant, Alicia Payne, received work through an employment agency, which was contracted to provide staffing requirements for the 27th International Congress of Ophthalmologists. Minoru Okada of Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., a Japanese company, made a request to the conference organizers to find a receptionist for the company's exhibit booth.

Ms. Payne was selected to fill this position. However, when she was introduced to Mr. Okada, Mr. Okada asked the employment agency for another person without acknowledging or speaking to Ms. Payne, who is Black. In rejecting her for the position, Mr. Okada stated the need for "maintaining high standards of the company" and commented, "what would the Japanese doctors think".

Ms. Payne's employment agency and the convention organizers investigated the matter. Ms. Payne was provided with that day's wages and was found another position at the convention. Ms. Payne was not satisfied with the outcome.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal held that all the respondents had violated Ms. Payne's right to be free from discrimination with respect to race, colour, ancestry and ethnic origin. The Tribunal held that based on the findings of fact, a clear *prima facie* case had been made out that Mr. Okada and Otsuka denied Ms. Payne the job of booth receptionist because she is Black.

The Tribunal also found that there is a human rights duty not to condone or further a discriminatory act that has already occurred. The Tribunal found that all the respondents had a relationship with Ms. Payne that fell within the

“employment web”, as she interacted with them for the sole purpose of finding employment.

In particular, the Tribunal held that the Ontario respondents (Canadian Ophthalmological Society (COS), Intertask Group of Companies Inc. and Leeanne Akehurst) had a duty to Ms. Payne to, at minimum, investigate the matter promptly and take appropriate, reasonable action if they determined discrimination had occurred.

The Tribunal ordered Otsuka and Mr. Okada to pay \$5,000 in general damages and \$5,000 in damages for mental anguish. The COS, Intertask and Leeanne Akehurst were ordered to pay Ms. Payne \$3,000 in general damages and \$2,000 in damages for mental anguish. The Tribunal ordered the COS and Intertask to establish non-discrimination policies and procedures. Otsuka was also ordered to establish a non-discrimination policy, and procedures that they would follow in the event that allegations of discrimination arose when conducting business in Ontario. The Tribunal further ordered Mr. Okada and Otsuka, for a period of five years, to give the Commission and Ms. Payne one week’s written notice of the arrival of any of Otsuka representative in Ontario for the purposes of conducting business.

***OHRC and McKinnon v. Ontario
(Ministry of Correctional Services),
Human Rights Tribunal of Ontario: November 29, 2002***

The complainant, a person of native Canadian ancestry, is a correctional officer with the Ministry of Correctional Services. In 1998, the Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry) found that the complainant suffered discrimination and harassment because of race, ancestry, and ethnic origin and reprisal. The Tribunal ordered a number of systemic remedies, including removing the individual respondents, having the Tribunal’s order read on parade, attaching a copy of the order to pay slips and publishing it in the institutional newsletter, and establishing a human rights training program.

The Tribunal reconvened the hearing because of allegations regarding the persistence of a poisoned work environment, despite its previous orders.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal found that it could not reconsider the effectiveness of remedies previously ordered, and could not continue ordering new remedies until they were effective in preventing discrimination. However, it found that it could consider whether the Ministry carried out the Tribunal’s previous orders in good faith with a view to making them effective. If, through its own fault, the Ministry did not comply

with the orders, the Tribunal would be able to revise its orders to appropriately address the reasons for the Ministry's failure and thereby better assure the fulfillment of the purpose of its original orders and compliance with the *Code*. The Tribunal therefore held that it retained jurisdiction to resolve allegations of harmful non-compliance with its orders.

The Tribunal found that the Ministry failed to comply fully with its original orders and that, as a result, the atmosphere of the Toronto East Detention Centre remained racially poisoned.

With regard to its remedial jurisdiction, the Tribunal held that its authority under section 41(1)(a) applies anew. Section 41(1)(a) allows the Tribunal to direct a respondent to do anything that, in the Tribunal's opinion, it ought to do to achieve compliance with the *Code* in respect of the complaint and future practices. The Tribunal held that it could order any remedies that it could have ordered following the original hearing, including Ministry-wide directives that were, in its opinion, necessary to achieve compliance with the *Code* in respect of the complaints and in respect of the Ministry's future practices.

The Tribunal therefore ordered a range of systemic remedies, including: training for all managers, including senior management of the Ministry; revision of performance appraisal forms to include responsibility for compliance with the Tribunal's decision for the Deputy Minister, Assistant Deputy Ministers, Regional Directors, Superintendents and Deputy Superintendents of the Ministry, as well as the Superintendent, Deputy Superintendents, and Managers of the Toronto East Detention Centre; external investigation and mediation of all Workplace Discrimination and Harassment Protection policy complaints; and appointment by the Ministry of a competent third party, nominated by the Commission, to develop and oversee the delivery of training programmes ordered.

Current Status: The Tribunal's decision is currently under appeal.

Mark Smith and OHRC v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Don Strynadka, and Rob Neal, Human Rights Tribunal of Ontario (then the Board of Inquiry): September 10, 2002.

Mr. Smith commenced part-time employment with the Brampton (Mardana Ltd.) location of Mr. Lube in September 1992. In August 1993, he became a supervisor. Mr. Smith was terminated on November 6, 1995. He alleged that he was subjected to name-calling and racial taunts in the workplace, beginning approximately two weeks after he commenced employment and continuing until he was dismissed. Mr. Smith also alleged that his race was a factor in the termination of his employment.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal found that Mr. Smith had been subjected to a poisoned work environment and ordered the corporate respondent to pay him \$8,000 for “general damages for the period in which he was subjected to a poisoned workplace”. The Tribunal did not find that the respondents acted “wilfully or recklessly” and therefore did not award Mr. Smith damages for his mental anguish.

The Tribunal also ordered the corporate respondent to post notices which made it clear that “[r]acial harassment and/or name-calling are ‘against the Ontario *Human Rights Code*’ and will result in termination with cause”. Finally, the Tribunal ordered the corporate respondents to write a letter to each of their employees advising that the corporate respondents had been found guilty of racial discrimination and harassment under sections 5(1) and 5(2) of the *Code*.

On the issue of the termination of Mr. Smith’s employment, the Tribunal did not find Mr. Smith’s race to be a factor, asking in its decision, “why would the very people who hired him, who were impressed by him, who promoted him, and who accommodated his school schedule in terms of working hours, suddenly make a decision against him on his race?”

Current Status: The Tribunal’s decision is under appeal to the Divisional Court. The Commission is appealing the Tribunal’s findings with respect to the termination of Mr. Smith’s employment, and that the respondents did not act “wilfully and recklessly”.

Omoruyi-Odin and OHRC v. Toronto District School Board, Human Rights Tribunal of Ontario, Interim Decision: November 26, 2002.

The complainant alleges that he has been denied promotional opportunities because of his race, colour, ancestry, and place of origin and that he was subject to reprisals as a consequence of initiating the complaint. He further alleges that the Scarborough Board systemically discriminated against African Canadians with respect to promotional opportunities and that African Canadians were under-represented in positions of responsibility at the School Board.

The Commission and the complainant proposed the qualification of two separate experts to provide opinion evidence. The complainant also brought a motion, supported by the Commission, seeking an order that the proceedings be transcribed by a court reporter at no cost to the complainant. The grounds for the complainant's motion included principles of natural justice based on the right to be heard and the right to appeal, and the requirement that the Tribunal exercise its discretion in a manner consistent with the *Charter*.

Result at the Human Rights Tribunal of Ontario: The Tribunal declined to qualify the complainant and the Commission's experts because their proposed expertise was not relevant to the proceeding, and not necessary to assist the trier of fact.

The complainant's motion to engage a court reporter for the remainder of the proceedings was also refused. Since the complainant's request was made at the half-way point in the proceeding, only the evidence of the Respondent's witnesses would be recorded. The Tribunal found that it would not be fair to order the proceedings to be transcribed over the objection of the Respondents, when it was the Respondent's witnesses whose evidence would be recorded.

Current Status: This case is ongoing and is not expected to conclude until late 2003 or early 2004.

CORPORATE INITIATIVES

The Office of the Executive Director (EDO) is responsible for directing the business operations of the Commission and acts as the administrative link with the Government through the Ministry of Citizenship's Deputy Minister's Office. One of its key functions is to set the strategic direction of the Commission through the development of long-term goals, annual business plans, approval of budgets and staff objectives.

In 2002, the EDO championed a number of initiatives aimed at increasing both employee satisfaction and operational effectiveness of the Commission. These included employee-led Kaizen reviews of investigation and intake processes, as well as new performance management, organizational health and learning plan processes for Commission staff.

ACCOUNTABILITY FRAMEWORK

The Commission has presented an Accountability Framework in each of the last five annual reports. The framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2002-2003 fiscal year.

SERVICE AREA	2002-2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
Promotion and Awareness of Human Rights	<ul style="list-style-type: none"> • In partnership, implement ageism and age discrimination public awareness campaign and related public education activities. • Implement Phase III of Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education. • <i>Teaching Human Rights in Ontario</i>: Make additional resources available to teachers on the Commission's Web site. • Other significant achievements. 	<p>Public awareness campaign launched in June 2002 in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).</p> <p>Phase III implemented and the final report submitted in March 2003.</p> <p>Met and exceeded 80% satisfaction rate.</p> <p>New case studies developed.</p> <p>Plain-language guides on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services, were released in Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.</p>
Policy	<ul style="list-style-type: none"> • Release the Policy on age discrimination against older persons. • Release Discussion Paper, <i>An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims</i>, and solicit input from stakeholders. 	<p><i>Policy on Discrimination against Older Persons because of Age</i> released in June 2002 along with fact sheets that explain key areas of the policy.</p> <p>Discussion paper released in September 2002 and feedback requested.</p>

SERVICE AREA	2002-2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2002 unless otherwise indicated)
Policy	<ul style="list-style-type: none"> • Conduct consultations on disability in the education sector with a view to developing a consultation report and specific guidelines. • Release the Consultation Report on transit accessibility. • Publish plain-language workplace guides on disability issues. • Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario. • Initiate project on race, ethnicity and origin. • Develop tools to help employers implement human rights policies and procedures in workplaces. • Ensure international obligations are integrated into all new policy work. • Monitor relevant United Nations Conventions and Human Rights Decisions. 	<p>Consultation paper released in July 2002. Public consultation sessions held in Hamilton, North Bay, Ottawa and Toronto in November 2002.</p> <p>Consultation report released in April 2002.</p> <p>Drafts developed and shared with stakeholders. Under review based on feedback received.</p> <p>As a follow up to the survey of restaurant accessibility and the submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing concerning the <i>Building Code</i>, retained an expert to conduct restaurant accessibility and service reviews of seven restaurant chains.</p> <p>Initiated research on racism. Province-wide inquiry on racial profiling launched. Developed Terms of Reference defining racial profiling. Used Commission phone lines and Web site to receive submissions. Over 800 contacts received and analyzed. Public inquiry session held on March 31, 2003.</p> <p>Established partnership with Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) to develop and produce appropriate materials.</p> <p>Integrated international obligations in Commission's work on: age discrimination, intersectionality, accessibility issues (transit, restaurants, education services) and racism.</p> <p>Provided input on Canada's reports under international instruments (e.g., provided information to Canada's delegation reporting before the United Nations Committee on the Elimination of Racial Discrimination and to the Ministry of Labour for Ontario's response to questions from the International Labour Organization).</p>

SERVICE AREA	2002-2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2002 unless otherwise indicated)
Policy	<ul style="list-style-type: none"> • Other significant policy achievements. 	<p>Undertook or participated in initiatives to explore how commissions can help Canada meet its international obligations, e.g., prepared a submission on behalf of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) to the Government of British Columbia's introduction of legislation to abolish its human rights commission.</p> <p>Provided significant and ongoing advice to the provincial government and private sector on a number of human rights issues.</p>
Inquiry and Intake Services	<ul style="list-style-type: none"> • Average response time on calls handled by an inquiry service representative will be within 2 minutes. • Draft complaints within 14-18 days. 	<p>Average response time on calls was 3 minutes.</p> <p>Complaints drafted within 18 days.</p>
Mediation and Investigation Services	<ul style="list-style-type: none"> • Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted. • Once parties have agreed to mediation, the mediation will be completed within 3-6 months. • The average time required to resolve a complaint, from filing to closing, will be less than 14 months. 	<p>Achieved a mediation settlement rate of 72.9%</p> <p>Mediation completed within 4 months.</p> <p>The average time required to resolve a complaint was 11.5 months.</p>
Corporate Initiatives	<ul style="list-style-type: none"> • Continue to implement the corporate strategic plan 2001-2003. 	<p>Strategic Plan implemented.</p>

The following are the Commission's public commitments for the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA	2003-2004 COMMITMENTS
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities. • Develop framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.
Advancement	<ul style="list-style-type: none"> • Release the Consultation Report on Disability and Education. • Release guidelines on application of the <i>Code</i> with regards to issues of disability in the education sector. • Develop consultation framework on race, ethnicity and origin. • Release consultation report on racial profiling. • Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.
Enforcement	<ul style="list-style-type: none"> • Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries. • Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission. • The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months. • Average age of case inventory will be less than 12 months.

APPENDICES

LIST OF COMMISSIONERS



KEITH C. NORTON, Q.C., B.A., LL.B.

Chief Commissioner

Keith Norton was appointed Chief Commissioner of the Commission on July 18, 1996. He is an educator and a lawyer by training, having studied law at Queen's University in Kingston, as well as having received a diploma in education from the Ontario College of Education. He practiced criminal and family law in Kingston, Ontario, and taught at the secondary and post-secondary levels.

Mr. Norton is a former Minister of Community and Social Services and served as Parliamentary Assistant to the Treasurer of Ontario and Minister of Economics and Intergovernmental Affairs. He has also served as Minister of Health, Minister of Education and Minister of Colleges and Universities.

As Minister of the Environment between 1981 and 1983, Mr. Norton became the first Canadian cabinet minister to testify before a Committee of the United States Senate. Throughout his career, Mr. Norton has championed issues related to persons with disabilities, senior citizens and the disadvantaged. He has also been involved in a number of business ventures.

Mr. Norton is a former President of the Canadian Human Rights Tribunal.



CHERYL BLONDELL

Cheryl Blondell was appointed to the Commission in February 1997. She is an Assistant Crown Attorney in the Ministry of the Attorney General. She formerly served as Criminal Duty Counsel with the Ontario Legal Aid Plan, where she advised and represented accused persons. Ms. Blondell worked for the Commission in the summer of 1989 as part of the team that created the Systemic Investigations Unit.



The Reverend Canon WILLIAM G. CLIFF

Reverend Canon Cliff was appointed to the Commission in February 1997. He is the Rector of the Collegiate Chapel St. John the Evangelist at Huron University College and Anglican Chaplain to the University of Western Ontario in the Diocese of Huron. He is a former member of the University of Western Ontario Senate, a former Padre with the Royal Canadian Legion and Police Chaplain holding

the rank of Honourary Inspector, and a Fellow of the National College of Music (U.K.) An active singer and performer, Canon Cliff, with three other colleagues have sung

in numerous concerts and released 3 recordings to raise money for the relief of hunger. To that end, he has been made an honorary life member of the Primate's World Relief and Development Fund; the international development fund of the Anglican Church of Canada, for services to the fund. Trained at the University of Western Ontario Faculty of Music, King's College and Huron University College, Canon Cliff has served parishes in London, Simcoe, Hanover, Durham, Strathroy, and Adelaide, Ontario.



NALIN KANUCK

Nalin Kanuck was appointed to the Commission in September 1997. He is a Management and Financial Consultant. He is also an advisor on Race Relations to the York Region Board of Education. Mr. Kanuck is a former Justice of the Peace in Sri Lanka, a position that required him, among other judicial functions, to investigate human rights violations. He was also Chairman and Managing Director of the Regional Development Board in the Ministry of Regional

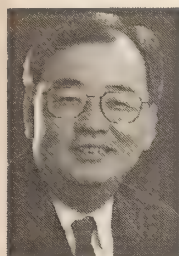
Development in Sri Lanka. He also functioned as a Director of the National Youth Service Council in Sri Lanka's Prime Minister's Office. Mr. Kanuck has a Bachelor of Applied Arts in Public Administration from Ryerson University, Toronto, a Bachelor of Arts Degree from the University of Ceylon and an Executive Diploma in Public Administration from the University of Colombo, Sri Lanka. The City University of California also awarded him an Honourary Doctorate Degree in Public Administration. He is a graduate of the Canadian Institute of Certified Administrative Managers and a Fellow of the British Institute of Management, England.



MICHEL LALONDE

Michel Lalonde is Reeve of the East Hawkesbury municipal council, having served over the last 20 years as Councillor and as Deputy Reeve. He was appointed to the Commission in December 1997. In 1993, Mr. Lalonde served as Warden of the Council for the United Counties of Prescott and Russell. He was subsequently elected to the Council's executive, planning and public works committees. He received the Award of Merit for the County of Prescott for the year

1985 and also served as President of the Prescott Mutual Insurance Board and of the Hawkesbury and District General Hospital Board. A farmer by occupation, Mr. Lalonde is an active participant in the local farming community. He served from 1989 to 1996 on the board of directors of the Glengarry, Prescott and Russell Local Agricultural Employment Board and as President of the Prescott Peer Review Committee for Environmental Farm Plan from 1993 to 1997.



PETER LI

Peter Li is the General Manager of Sing Tao Daily News, Eastern Edition. Mr. Li was appointed to the Commission in September 1997. He is a member of the Chinese Canadian Development Committee of the Hospital for Sick Children Foundation and sits on the Asian Business Committee of Metro Toronto and York Region's Junior Achievement. Mr. Li was a member of Canada Trust's Asian Advisory Council. He has also served as a Director of the Chinese

Information and Community Services and was a past Vice-President of the Chinese Canadian Advertising, Media and Marketing Association. Mr. Li is a former General Manager of Hotel Victoria and Project Administrator of the Chinatown Centre.



JUDITH-ANN MANNING

Judith-Ann Manning was appointed to the Commission in February 2000. Ms. Manning is President of Manning Consultants, a barrier-free consulting company specializing in accessibility and disability issues. She majored in Criminology and Law while at university. A lifelong volunteer, she is currently Co-ordinator of the University of Toronto's Wheelchair Access Committee and has held the positions of Chair of the North York Advisory Committee For Persons With

Disabilities, co-Chair of the Board of Directors of the Centre for Equality Rights in Accommodation, and vice-Chair of the Toronto Transit Commission's Advisory Committee on Accessible Transportation. As well, she is a friend on Transport Canada's Accessible Transportation: A1E09 – Committee on Transportation Accessibility and Mobility.



MARNIE PAIKIN, CM

Marnie Paikin was appointed to the Commission in September 1996. She is a past President of the Canadian Council of Christians and Jews, and a recipient of the Province of Ontario's "Outstanding Woman Award" and of the Human Relations Award of the Canadian Council of Christians and Jews. She has been inducted into the Hamilton Gallery of Distinction and has been appointed a Member of the Order of Canada. Ms. Paikin is currently a Director of Atomic

Energy of Canada Ltd.



ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel was appointed to the Commission in April 1999. Mr. Patel received his primary education in India, secondary education in Barbados and post-secondary education at York University.

Mr. Patel is a recipient of the Canada 125 commemorative medal from the Governor General for Community Service. He is a recipient of the Volunteer Service Award from the Ministry of Citizenship, Culture and Recreation, a member of the South & West Asian consultative committee of the Toronto Police, and a coordinator of the Islamic Coordinating Council of Imams-Canada. Mr. Patel is also the Vice-Chair of the Association of Employees for Employment Equity with New Horizon Solutions Inc., a division of Ontario Power Generation Company and serves as a member of the Provincial Committee of Power Workers Union on Employment Equity and Diversity.



CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Rabier received her PhD from the University of Nice-Sophia-Antipolis; she received her Masters from the University of Montreal and studied public law at the University of Montpellier in France. She is currently Chair of the Department of Political Science and Vice-Dean of Social Sciences and Humanities at Laurentian University in Sudbury.

Ms. Rabier is active within the francophone community in Sudbury and has worked on a program for francophone women to attend post secondary studies, as well as served as a consultant with TV Ontario on Continuing Education. She also served as a volunteer with Canada's Special Olympics in 1998 and Operation Red Nose in 1999.



MAE RADFORD

Mae Radford was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Radford received a diploma in nursing from the Toronto Western Hospital and a Bachelor of Arts in health administration from York University. She is currently the manager of volunteer services, overseeing operations of a team of 1700 volunteers who deliver friendly visiting, palliative care volunteer visiting, transportation, and Meals on Wheels for the VON Hamilton-Wentworth.

Ms. Radford is a member of the Coalition of Community Health and Support Services, which advocates for community-based health care. She is a member of the Ontario Community Support Association and the Chair of District B. Ms. Radford is the vice-chair of the Citizen Committee for Violence Against Women for the City of Burlington.



CLAUDETTE ROBINSON

Claudette Robinson was appointed to the Commission in March 1998. She studied at the University of Ottawa and McMaster University. Ms. Robinson is the French Coordinator at Sheridan College and a language consultant for corporate clients. She has co-authored a series of French readers for elementary and secondary schools. She was the author and co-author of three national French television series for TVO educational programs one of which she

hosted. She has been consultant for the Halton Board of Education, has taught at the University of Ottawa summer school and has been Principal of the Teaching French as a Second Language course for the Ministry of Education.

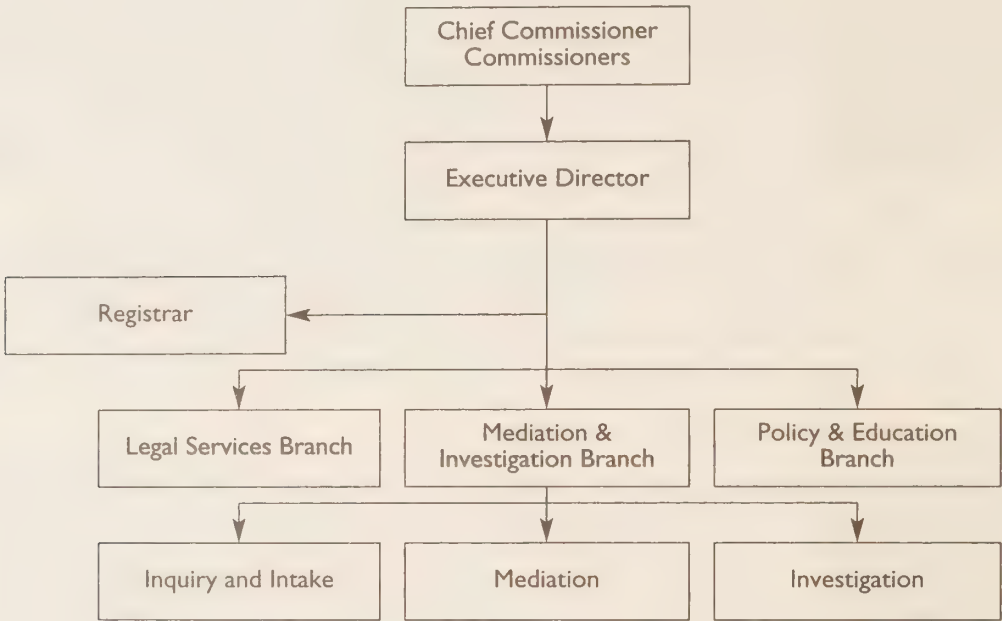


RICHARD TH  BERGE

Richard Th  berge was appointed to the Commission in February 2002. He is a lawyer, policy analyst and communications consultant. He has held senior posts in the federal government analyzing and developing policies in connection with business and corporate law. He has volunteered with many organizations that work with the youth and disability communities. He has been recognized as a patron of deaf youth by the Jules Leger Centre in Ottawa, Ontario,

as well as awarded a lifetime honorary membership in the Canadian Council of Independent Laboratories for his years of work on behalf of the independent testing industry.

ORGANIZATIONAL CHART



BRANCH DESCRIPTIONS

Office of the Chief Commissioner

The **Office of the Chief Commissioner** provides leadership and guides the Commission in carrying out its statutory functions in a way that ensures that, at both the government and community levels, human rights are protected in the province. The Chief Commissioner and Commissioners set policy direction and make decisions about complaints relating to the *Code*.

Office of the Executive Director

The **Office of the Executive Director** provides leadership and direction to senior management staff of the Commission in carrying out its statutory mandate; directs the development and implementation of corporate and operational plans; and leads the planning and implementation of ongoing organizational improvement initiatives within the Commission. The Registrar's Office, attached to the Office of the Executive Director, is responsible for processing Reconsideration requests, co-ordinating all functions related to Commission and Panel Meetings, and Freedom of Information and Ombudsman issues.

Mediation and Investigation Branch

The **Mediation and Investigation Branch** handles all the enforcement functions of the Ontario Human Rights Commission through a network of offices across the province.

The public's first contact with the Commission is through the centralized Inquiry and Intake Unit. This office handles all inquiries and drafts complaints from across the province. The Mediation Office provides mediation services as well as processing Section 34 requests which gives the Commission discretion not to deal with a complaint, if it could have been resolved elsewhere, is filed in bad faith, is out of time or is outside the Commission's legal authority. The Investigation Office undertakes investigation and conciliation of complaints.

The Branch also develops multi-year strategies to effectively manage the Commission's caseload and procedures for the mediation and investigation of complaints. In addition, the Branch assists in carrying out the Commission's public education mandate.

Policy and Education Branch

The **Policy and Education Branch** provides leadership and direction for the promotion and advancement of human rights and supports the enforcement of the *Code*.

The Branch ensures the promotion of human rights through compliance with the *Code* and with international human rights obligations. This includes the development of public policy statements, formal guidelines and research on a broad range of human rights and social justice issues. The Branch is responsible for national and international liaison, issues management, media and stakeholder relations, the Web site and publications. It also conducts public consultations and focus groups and represents the Commission on intergovernmental task forces and delegations.

The Branch is responsible for the strategic planning function for public education and communications at a corporate level and for implementing a wide range of educational programs and partnership initiatives, such as public awareness campaigns, presentations, workshops and conferences. The Branch also provides communications and policy support to the Offices of the Chief Commissioner and the Executive Director.

Legal Services Branch

The **Legal Services Branch** assists the Commission in fulfilling all aspects of its mandate, including compliance, public education and litigation. Its activities include providing legal advice to senior management, Mediation and Investigation managers and officers concerning investigation and conciliation of cases, providing legal opinions requested by the Commission, and serving as legal counsel to the Commission before the Human Rights Tribunal of Ontario (formerly the Board of Inquiry) and the courts (on matters of judicial review and appeals).

LIST OF PUBLICATIONS

	Publications Ontario	Web Site
Plain Language Documents		
Female Genital Mutilation: Questions and Answers (available in English/French, Arabic/Somali, Swahili/Amharic) (8/99)		✓
Guide to the Human Rights Code (5/99)	✓	✓
Guide to Mediation Services (5/97)		✓
Hiring: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Hiring? A Human Rights Guide (3/99)		✓
Human Rights at Work (9/99)	✓	✓
Human Rights in Ontario: A Complainant's Guide (available in English/French, Bengali/Urdu, Hindi/Punjabi, Gujarati/Tamil, Spanish/English, Tagalog/English) (7/00)	✓	
If You Have a Human Rights Complaint – A Complainant's Guide (5/97)		✓
If You Receive a Human Rights Complaint – A Respondent's Guide (5/99)		✓
Pregnancy and Breastfeeding (11/01)	✓	✓
Pregnancy – Before, During and After: Know Your Rights (5/99)	✓	✓
Protecting Religious Rights (1/00)	✓	✓
Racial Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Racial Slurs and Harassment and Racial Jokes (6/96)		✓
The Commission: What you need to know (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment and Other Comments or Actions About a Person's Sex (11/96)		✓
Sexual Orientation (11/01)	✓	✓

	Publications Ontario	Web Site
Policies and Guidelines		
Guidelines on Special Programs (11/97)		√
Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (11/00)		√
Policy on Creed and The Accommodation of Religious Observances (10/96)		√
Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age (03/02)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Gender Identity (3/00)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Sexual Orientation (1/00)		√
Policy on Discrimination and Language (6/96)		√
Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding (5/99)		√
Policy on Drug and Alcohol Testing (9/00)		√
Policy on Employment-Related Medical Information (6/96)		√
Policy on Female Genital Mutilation (FGM) (11/00)		√
Policy on Height and Weight Requirements (6/96)		√
Policy on HIV/AIDS Related Discrimination (11/96)		√
Policy on Racial Slurs & Harassment & Racial Jokes (6/96)		√
Policy on Requiring a Driver's Licence as a Condition of Employment (6/96)		√
Policy on Scholarships and Awards (7/97)		√
Policy on Sexual Harassment & Inappropriate Gender-Related Comments and Conduct (9/96)		√
Other Publications		
Annual Report	√	√
Developing Procedures to Resolve Human Rights Complaints Within your Organization (6/96)		√
Human Rights Code	√	√
Human Rights Code Card (11" x 17")		
Human Rights Policy in Ontario (2001)		
	Contact the Commission	
	Contact CCH Canadian Ltd.	
	Toll Free: 1-800-268-4522	
	E-mail: cservice@cch.ca	

**Publications are only available through Publications Ontario
1-800-668-9938 or via the OHRC Web site: www.ohrc.on.ca**

LIST OF PUBLIC EDUCATION ACTIVITIES

Aboriginal

Ontario Federation of Indian Friendship Centres

Business/Legal

AGF Management (Oakville and Toronto)

CroMedica Inc.

Directors Guild of Canada

Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) 2003 Conference

HRPAO – London and District

HRPAO – Grand Valley

HRPAO – Oxford

HRPAO – Quinte

INFONEX

Krackers Katering – Causeway Inc. (Ottawa)

Legal Aid Ontario – Quality Assurance Department

Liffey Custom Coatings Inc.

Noble Solutions Inc.

Protus IP Solutions

Standard Life Assurance Co.

Sudbury Human Resource Council

YCC 288 Condominium Corporation

Community

Bancroft Institute

Beatrice House

Building Inclusive Communities Fair

Canadian Association for Community Living Conference

CARP (Canadian Association for the Fifty-Plus)

Canadian Race Relations Foundation

Department of Citizenship and Immigration Canada

Greater Toronto Apartment Association

Kenton Learning Centre

League for Human Rights of B'Nai Brith

Multiple Sclerosis Society of Canada

New Leaf Living and Learning

Together Inc. (two presentations)

Ongwanada Hospital (two presentations)

Ontario Association for Community Living

Ontario March of Dimes

Pride Toronto 2002

Sistering – A Woman's Place

Toronto Seniors' Council

Volunteer Centre of Sault Ste. Marie

Windsor-Essex County Council on Aging

YMCA – Employment Services Information Warehouse

Education

Elmvale District High School
Fanshawe College
Georgian College: Human Resources Program
Grand Erie District School Board
Holy Trinity School
La Cité Collégiale
Lakehead University (two presentations)
McMaster University - School of the Arts
Nipissing University
Northern College of Applied Arts and Technology
Ontario Business Educators Association
Peel District School Board
Ryerson University
Seneca College (two presentations)
St. Augustine's Catholic Secondary School
York University - Labour Studies Program
York University - Age Quake Forum
York University - Equity in the Classroom Conference

International

Bermuda Human Rights Commission
Office of the Ombudsman of Korea
Ombudsman of Albania
Conference at Universidad Diego Portales, Santiago, Chile

Public Sector

City of Toronto Advisory Committee on Disability Issues
Homewood Health Centre
House of Commons Standing Committee on Justice and Human Rights
Human Resource Centre for Students – Toronto Centre
Ontario Community Transportation Association
Ontario Labour Relations Board
Ontario Native Affairs Secretariat
Scarborough Area Probation & Parole
Workers' Safety and Insurance Board
City of Hamilton - Social & Public Health Services Department
City of Windsor
Ontario Northland Transportation Commission

Unions

OPSEU Retirees

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of Complaints Filed = 1,776

Accommodation	6	5	6			4	29	7	32	30	5	38	10		2	32	1		207	82	4.62
Contracts						1	1	1			1				1				5	2	0.11
Employment	105	98	6	6	26	49	745	177	61	26	153		337	2	161	383	132	28	2495	1226	69.03
Services	13	23	6			25	390	32	8	4	29	2	53		6	19	6	6	622	456	25.68
Vocational Associations	1		2			2	7		1							1	1		15	10	0.56
Total Grounds	125	126	20	6	26	81	1172	217	102	60	188	40	400	2	170	435	140	34	3344	1776	100%
Percent of Ground Cited	3.74	3.77	0.60	0.18	0.78	2.42	35.05	6.49	3.05	1.79	5.62	1.20	11.96	0.06	5.08	13.01	4.19	1.02	100%		
Percent of Total Complaints Filed	7.04	7.09	1.13	0.34	1.46	4.56	65.99	12.22	5.74	3.38	10.59	2.25	22.52	0.11	9.57	24.49	7.88	1.91	188.29		
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for all Complaints per Social Area	Percentage of all Complaints

***Note:** Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2002-2003

Age	28	\$ 119,404.74	\$ 4,264.46
Ancestry	16	\$ 77,875.00	\$ 4,867.19
Association	3	\$ 8,000.00	\$ 2,666.67
Citizenship	2	\$ 24,000.00	\$ 12,000.00
Creed	17	\$ 65,667.65	\$ 3,862.80
Disability	272	\$1,732,205.54	\$ 6,368.40
Ethnic Origin	39	\$ 215,270.00	\$ 5,519.74
Family Status	17	\$ 115,898.25	\$ 6,817.54
Marital Status	8	\$ 116,300.00	\$ 14,537.50
Place of Origin	25	\$ 126,720.00	\$ 5,068.80
Public Assistance	3	\$ 2,000.00	\$ 666.67
Race & Colour	107	\$ 548,725.30	\$ 5,128.27
Record of Offences	2	\$ 14,000.00	\$ 7,000.00
Reprisal	45	\$ 266,562.81	\$ 5,923.62
Sex & Pregnancy	135	\$ 765,620.07	\$ 5,671.26
Sexual Harassment	41	\$ 206,586.51	\$ 5,038.70
Sexual Orientation	16	\$ 72,000.00	\$ 4,500.00
Total for All Grounds*	776	\$4,476,835.87	\$ 5,769.12
*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints \$2,472,096.26	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed = 1,954

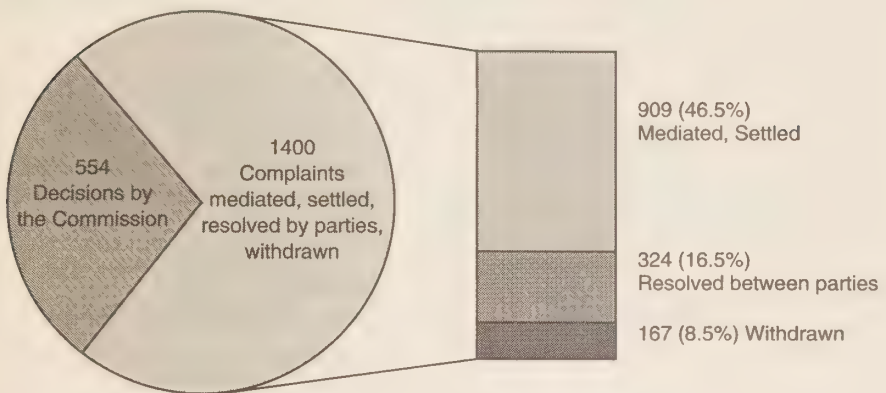
Dismissed	16	37	6	1	2	15	125	60	8	3	47	4	119		18	59	14	18	552	271	13.87
Failed to Provide Evidence		1	1			2	27	6	3	2	3		13		2	8	2	1	71	40	2.05
Not Dealt With (Sect. 34)	19	20	4	2		8	113	39	10	8	23	2	82	3	18	36	8	6	401	185	9.47
Referred to Human Rights Tribunal	3	6				2	17	8	4	1	4	3	22		12	38	11	3	134	58	2.97
Resolved	24	12	10	1		12	185	30	10	11	21	3	71	1	40	102	25	9	567	324	16.58
Settled	66	51	11		1	40	550	100	33	18	63	6	244	2	102	277	92	22	1678	909	46.52
Withdrawn	16	9	2	1	2	12	89	23	15	10	21	2	42		18	43	11	7	323	167	8.55
Total	144	136	34	5	5	91	1106	266	83	53	182	20	593	6	210	563	163	66	3726	1954	100%
Percentage	3.86	3.65	0.91	0.13	0.13	2.44	29.68	7.14	2.23	1.42	4.88	0.54	15.92	0.16	5.64	15.11	4.37	1.77	100%		
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for all Complaints	Percentage of all Complaints

Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed

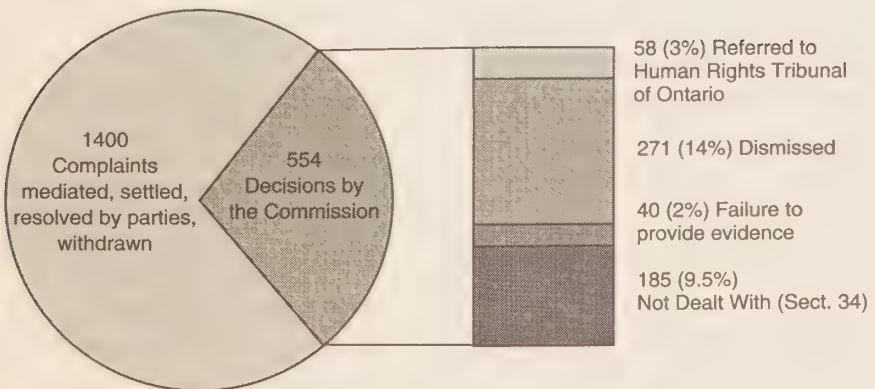
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed = 1,954

Dismissed	14	4	191	60	2	271	13.87
Failed to Provide Evidence	5		31	4		40	2.05
Not Dealt With (Section 34)	9	1	115	49	11	185	9.47
Referred to Human Rights Tribunal	8		39	11		58	2.97
Resolved	12	1	267	43	1	324	16.58
Settled	38	2	799	65	5	909	46.52
Withdrawn	6	2	140	16	3	167	8.55
Total	92	10	1582	248	22	1954	100%
Percentage	4.71	0.51	80.96	12.69	1.13	100%	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all Complaints

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO DECISIONS AND SETTLEMENTS

Decisions

Ancestry

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Citizenship

Ahmed v. Shelter Canadian Properties Ltd. et al.

Colour

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Creed

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Disability

Bubb-Clarke v. TTC et al.

Di Marco v. Fabcic

Kalbfleisch v. 1321257 Ontario Ltd. et al.

Kearsley v. City of St. Catharines

Ketola v. Value Propane et al.

Ethnic Origin

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Harassment (sexual)

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

DeSousa v. Gauthier

Harassment (racial)

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Place of Origin

Ahmed v. Shelter Canadian Properties Ltd. et al.

Race

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Smith v. Mardana Ltd. et al.

Reprisal

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

Chacko and Maharaj v. Transpharm Canada Inc. et al.

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Sex

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

Chacko and Maharaj v. Transpharm Canada Inc. et al.

deSousa v. Gauthier

Sexual Solicitation

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

deSousa v. Gauthier

Settlements

Ancestry

Commanda, Chevrier, Goulais, Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.

Laurent v. Canopco Inc. et al.

Nolan v. Sault Area Hospitals et al.

Thompson v. Sears Canada Inc. et al.

Association

Brampton Children's Residential Services et al. v. Sandringham Place Inc. et al.

Breach of Settlement

Strang v. Red Dog Inn et al.

Colour

Cepedes v. Underwriters Adjustment Bureau Ltd. et al.

Commanda, Chevrier, Goulais, Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.

Cox v. Sanmina-SCI Enclosure Systems Inc. et al.

Neptune v. Lavigne Tire Sales Ltd. et al.

Onoriode v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.

Rajadurai v. Mount Pleasant Group of Cemeteries et al.

Thompson v. Sears Canada Inc. et al.

Upshaw v. Toronto Catholic District School Board et al.

Disability

Brampton Children's Residential Services et al. v. Sandringham Place Inc. et al.

Chen v. Cinram et al.

Donohue v. City of Windsor et al.

Kaminski v. Pilkington Glass of Canada Ltd. et al.

King v. Rite Construction Ltd. et al.

Lantz v. The Printing House Ltd.

Leibovitz v. 854374 Ontario Ltd. et al.

McAdam v. Spar Aerospace Ltd. et al.

Mortimer v. Brewers Retail Inc. et al.

Monster v. Cedarbrae Volkswagen (1990) Ltd. et al.

Odell, Sarlina, Condie, Cluskey, Lang and Shell v. TTC

Pagliari v. Canon Canada Inc. et al.

Perisiol v. T.S.E. Management Services Inc. et al.

Smith v. Casino Rama Services Ltd.

Solar and Nicho v. Mint Management et al.

Wilson v. Groen's Nursery Ltd. et al.

Ethnic Origin

Barati v. Gevel and Gown Software Inc. et al.

Kaminski v. Pilkington Glass of Canada Ltd. et al.

Nolan v. Sault Area Hospitals et al.

Thompson v. Sears Canada Inc. et al.

Upshaw v. Toronto Catholic District School Board et al.

Family Status

Franklin v. 629703 Ontario Ltd. et al.

French and Sahsuvaroglu v. Skymark Recreation Centre et al.

OHRC v. Brampton Children's Residential Services et al.

Harassment (disability)

Perisiol v. T.S. E. Management Services Inc.

Harassment (racial)

Laurent v. Canopco Inc. et al.

Onoriode v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.

Reid and Mason v. Silex Inc. et al.

Stratton and Mohammed-Ali v. Skylink Technologies Inc.

Harassment (sexual)

Antoine, Duhaney, McLean, Morrison and Vapiwalla v. Patrons Online et al.

Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogalino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.

Clements-Marcelloni v. Riverside Sportsmen Club et al.

Harant v. Mr. C Hairstyling et al.

Hope, McGill, Lunn, and Parker v. Bowes Publishers Ltd. et al.

MacMillan (Wright) v. International Name Place Supply et al.

O'Regan v. Wendell Motor Sales Ltd. et al.

Marital Status

Solar and Nicho v. Minto Management et al.

Place of Origin

Barati v. Gavel and Gown Software Inc. et al.

Laurent v. Canopco Inc. et al.

Race

Commanda, Chevrier, Goulais, Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.

Cespedes v. Underwriters Adjustment Burea Ltd. et al.

Cox v. Sanmina-SCI Enclosure Systems Inc. et al.

Neptune v. Lavigne Tire Sales Ltd. et al..

Onoriode v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.

Rajadurai v. Mount Pleasant Group of Cemeteries et al.

Receipt of Public Assistance

Franklin v. 629703 Ontario Ltd. et al.

Mohamed v. Orange Properties Ltd. et al.

Reprisal

Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogalino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.

Clements-Marcelloni v. Riverside Sportsmen Club et al.

Crocker v. Nutritional Management Services Ltd. et al.

Cwalino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.

Harant v. Mr. C Hairstyling et al.

Hope, McGill, Lunn and Parker v. Bowes Publishers Ltd. et al.

MacMillan (Wright) v. International Name Plate Supply et al.

O'Regan v. Wendell Motor Sales Ltd. et al.

Sex

Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogalino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.

Clements-Marcelloni v. Riverside Sportsmen Club et al.

Crocker v. Nutritional Mgmt. Services Ltd.

Cwalino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.

Galizio v. Kara (Ontario) Ltd. et al.

Harant v. Mr. C Hairstyling et al.

Oriente v. Julia Abi Investments Ltd. et al.

Mahoney-Sanderson v. Liberty Staffing Services Inc. et al.

MacMillan (Wright) v. International Name Plate Supply et al.

Novis v. Tropical Rayz Ltd. et al.

Trimmer v. Probus Club Alliston et al.

Sexual Orientation

McAdam v. Spar Aerospace Ltd. et al.

Sexual Solicitation

Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogalino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.

Cwalino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.

Harant v. Mr. C Hairstyling et al.

MacMillan (Wright) v. International Name Place Supply et al.

Divisional Court (Appeal)

Creed

OHRC and Roosma and Weller v. Ford Motor et al.

Reprisal

Jones v. OHRC and Amway of Canada et al.

Divisional Court (Judicial Review)

Age

Gismondi v. OHRC and The Corporation of the City of Toronto

Disability

Shaver v. Toronto East General and Orthopaedic Hospital Inc. and OHRC

Family Status

Sleiman v. OHRC and Attorney General

Marital Status

Sleiman v. OHRC and Attorney General

Race*Howell v. OHRC et al.***Receipt of Public Assistance***Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness, Caroline Co-operative Housing Inc. and OHRC***Privilege of Legal Opinion***Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc.***Receipt of Public Assistance***Iness v. Canada Mortgage and Housing Corp., Caroline Co-operative Housing Inc. and OHRC***Court of Appeal****Creed***OHRC and Roosma and Weller v. Ford Motor et al.***Supreme Court of Canada****Family Status and Marital Status***Mr. B, Mr. C and D v. Mr. A and the OHRC***Harassment (sexual)***Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc.*

FINANCIAL STATEMENT

2002-2003 Actual Year-End Financial Position (\$'000)

	2002-03 Printed Estimates	Year-End Budget Adjustments	Revised Budget Mar. 31, 2003	Interim Expenditure Mar. 31, 2003	2002-2003 Year-End Variance	
					\$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	7,924.1		7,924.1	7,467.0	457.1	5.8
Employee Benefits	1,394.4		1,394.4	1,362.2	32.2	2.3
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,087.9	728.9	2,816.8	3,265.8	(449.0)	(15.9)
	11,406.4	728.9	12,135.3	12,095.0	40.3	0.3

Note: The OHRC 2002-03 budget, with Management Board approval, increased by \$728.9 at year-end (to fund Labour Disruption Costs, Salary Revisions and Base Budget Pressures).

Etat matrimonial	<i>Steiman v. OHRC and Attorney General</i>
Handicap	<i>Shaver v. Toronto East General and Orthopaedic Hospital Inc. and OHRC</i>
Race	<i>Howell v. OHRC et al.</i>
Cour d'appel	
Confidentialité des avis juridiques en vertu du secret professionnel	<i>Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc.</i>
Cour suprême du Canada	
Etat familial et état matrimonial	<i>Mr. B, Mr. C, et D v. A and OHRC</i>
Harcelement (sexuel)	<i>Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc.</i>
Etat d'assisté social	<i>Iness v. Canada Mortgage and Housing Corp., Caroline Co-operative Housing Inc. and OHRC</i>
Croyance	<i>Motor et al.</i>
	<i>OHRC and Roosma and Weller v. Ford</i>

Situation financière à la fin de l'exercice 2002-2003
(en milliers de dollars)

Écart en fin d'exercice 2002-2003	Budget de dépenses 2002-03	Ajustements de fin d'exercice	Budget révisé au 31 mars 2003	Dépenses réelles au 31 mars 2003	\$	% du budget révisé
Salaires et traitements	7,924.1		7,924.1	7,467.0	457.1	5.8
Avantages sociaux	1,394.4		1,394.4	1,362.2	32.2	2.3
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,087.9	728.9	2,816.8	3,265.8	(449.0)	(15.9)
	11,406.4	728.9	12,135.3	12,095.0	40.3	0.3

Remarque : Le budget de 2002-2003 de la Commission a été majoré de 728 900 dollars en fin d'exercice, avec l'approbation du Conseil de gestion (en raison d'un conflit de travail, de la révision des salaires et de pressions budgétaires) .

Lieu d'origine	<i>Barati v. Gavel and Gown Software Inc. et al.</i> <i>Laurent v. Canopco Inc. et al.</i>
Orientation sexuelle	<i>McAdam v. Spar Aerospace Ltd. et al.</i>
Origine ethnique	<i>Barati v. Gavel and Gown Software Inc. et al.</i> <i>Kaminski v. Pilkington Glass of Canada Ltd. et al.</i> <i>Nolan v. Sault Area Hospitals et al.</i> <i>Thompson v. Sears Canada Inc. et al.</i> <i>Upshaw v. Toronto Catholic District School Board et al.</i>
Race	<i>Commanda, Chevrier, Goulais, Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.</i> <i>Cespedes v. Underwriters Adjustment Bureau Ltd. et al.</i> <i>Cox v. Sannina-SCI Enclosure Systems Inc. et al.</i> <i>Neptune v. Lavigne Tire Sales Ltd. et al.</i> <i>Onorode v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.</i> <i>Rajadurai v. Mount Pleasant Group of Cemeteries et al.</i>
Représailles	<i>Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogallino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.</i> <i>Clements-Marcelloni v. Riverside Sportsmen Club et al.</i> <i>Crocker v. Nutritional Management Services Ltd. et al.</i> <i>Cwallino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.</i>
Cour divisionnaire (Appel)	Age <i>Gismondi v. OHRC and The Corporation of the City of Toronto</i> État d'assisté social <i>Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness, Caroline Co-operative Housing Inc. and OHRC</i> État familial <i>Steiman v. OHRC and Attorney General</i>
Cour divisionnaire (révision judiciaire)	Représailles <i>Jones v. OHRC and Amway of Canada et al.</i> Croyance <i>OHRC and Roosma and Weller v. Ford Motor et al.</i>
Violation de règlement	<i>Strang v. Red Dog Inn et al.</i> <i>Trimmer v. Probus Club Alliston et al.</i> <i>Novis v. Tropical Rayz Ltd. et al.</i> <i>Plate Supply et al.</i> <i>MacMillan (Wright) v. International Name Services Inc. et al.</i> <i>Mahoney-Sanderson v. Liberty Staffing Oriente v. Julia Abi Investments Ltd. et al.</i> <i>Harant v. Mr. C Hairstyling et al.</i> <i>Galizio v. Kara (Ontario) Ltd. et al.</i> <i>Cwallino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.</i> <i>Crocker v. Nutritional Mgmt. Services Ltd. Sportsmen Club et al.</i> <i>Clements-Marcelloni v. Riverside and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.</i> Sexe <i>Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogallino</i>

Kaminski v. Pilkington Glass of Canada Ltd. et al.
King v. Rite Construction Ltd. et al.
Lantz v. The Printing House Ltd.
Leibovitz v. 854374 Ontario Ltd. et al.
McAdam v. Spar Aerospace Ltd. et al.
Mortimer v. Brewers Retail Inc. et al.
Monster v. Cedarbrae Volkswagen (1990) Ltd. et al.
Odell, Sarlina, Condie, Cluskey, Lang and Shell v. TTC
Paglieri v. Canon Canada Inc. et al.
Perisio v. T.S.E. Management Services Inc. et al.
Smith v. Casino Rama Services Ltd.
Solar and Nicho v. Mint Management et al.
Wilson v. Groen's Nursery Ltd. et al.
Harçèlement (handicap)
Perisio v. T.S.E. Management Services Inc.
Harçèlement (racial)
Laurent v. Canopco Inc. et al.
Onoride v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.
Reid and Mason v. Sillex Inc. et al.
Stratton and Mohammed-Ali v. Skylink Technologies Inc.
Harçèlement (sexuel)
Antoine, Duhaney, McLean, Morrison and Vapiwalla v. Patrons Online et al.
Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogallino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.
Clements-Marcelloni v. Riverside Sportsmen Club et al.
Harant v. Mr. C Hairstyling et al.
Hope, McGill, Lunn, and Parker v. Bowes Publishers Ltd. et al.
MacMillan (Wright) v. International Name Place Supply et al.
O'Regan v. Wendell Motor Sales Ltd. et al.

Avances sexuelles
Bui, Deleon, Kusi, Neves, O'Brien, Ogallino and McWhirter v. B&G Foods Inc. et al.
Cwallino v. Core Paralegal Services Ltd. et al.
Harant v. Mr. C Hairstyling et al.
MacMillan (Wright) v. International Name Place Supply et al.
Couleur
Cepedes v. Underwriters Adjustment Bureau Ltd. et al.
Commanda, Chevrier, Goulais, Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.
Cox v. Sannina-SCI Enclosure Systems Inc. et al.
Neptune v. Lavigne Tire Sales Ltd. et al.
Onoride v. Woodbine Building Supply Ltd. et al.
Rajadurai v. Mount Pleasant Group of Cemeteries et al.
Thompson v. Sears Canada Inc. et al.
Upshaw v. Toronto Catholic District School Board et al.
Etat d'assisté social
Franklin v. 629703 Ontario Ltd. et al.
Mohamed v. Orange Properties Ltd. et al.
Etat familial
Franklin v. 629703 Ontario Ltd. et al.
French and Sahuvaroglu v. Skymark Recreation Centre et al.
OHRC v. Brampton Children's Residential Services et al.
Etat matrimonial
Solar and Nicho v. Minto Management et al.
Handicap
Brampton Children's Residential Services et al.
v. Sandringham Place Inc. et al.
Chen v. Cinram et al.
Donohue v. City of Windsor et al.

DÉCISIONS ET RÈGLEMENTS DU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO

Décisions

Ascendance

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Avances sexuelles

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

DeSouza v. Gauthier

Citoyenneté

Ahmed v. Shelter Canadian Properties Ltd. et al.

Couleur

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Croyance

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Handicap

Bubb-Clarke v. TTC et al.

Di Marco v. Fabricio

Kalbfleisch v. 1321257 Ontario Ltd. et al.

Kearseley v. City of St. Catharines

Ketola v. Value Propane et al.

Harçèlement (racial)

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Harçèlement (sexuel)

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

DeSouza v. Gauthier

Lieu d'origine

Ahmed v. Shelter Canadian Properties Ltd. et al.

Origine ethnique

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Race

McKinnon v. Ministry of Correctional Services et al.

Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd. et al.

Smith v. Mardana Ltd. et al.

Représailles

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

Chacko and Maharaaj v. Transpharm Canada Inc. et al.

Forde v. Artisan Screen Print Ltd. et al.

Sexe

Arias v. Comfort Suites Hotel et al.

Chacko and Maharaaj v. Transpharm Canada Inc. et al.

DeSouza v. Gauthier

Règlements

Ascendance

Commanda, Chevrier, Goulais,

Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Ltd. et al.

Laurent v. Canopco Inc. et al.

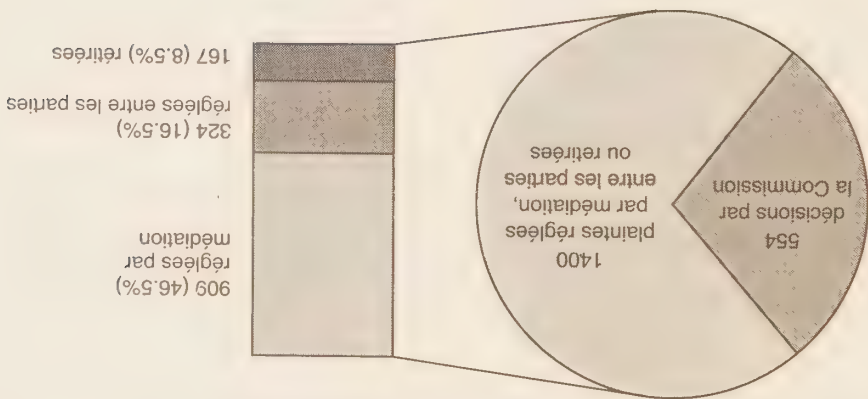
Nolan v. Sault Area Hospitals et al.

Thompson v. Sears Canada Inc. et al.

Association

Brampton Children's Residential Services et al. v. Sandringham Place Inc. et al.

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de la Commission

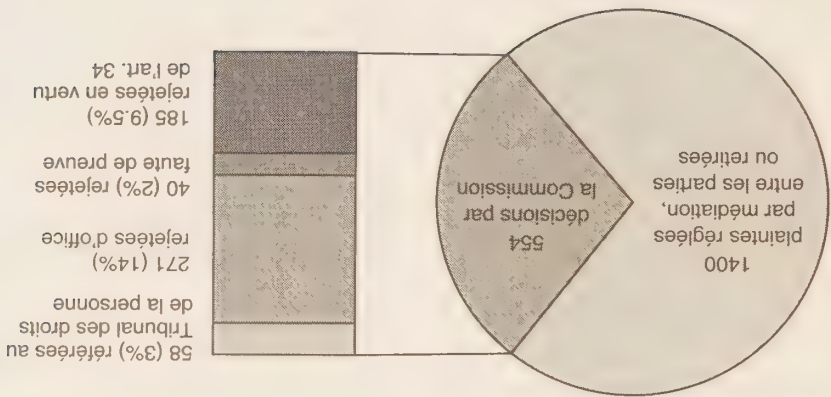


Tableau 1 : Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités

Nombre total de plaintes déposées : 1 776

	Logement	Contrats	Emploi	Services	Association professionnelle	Total	Pourcentage par motif cité	Pourcentage du total des plaintes
	6		105	13	1	125	3,74	7,04
Âge	5		98	23	1	126	3,77	7,09
Ascendance						20	0,60	1,13
Association			6		2		0,06	0,11
Casier judiciaire			2			26	0,78	1,46
Citoyenneté			26			81	2,42	4,56
Croyance		1	49	25	2	40	1,20	2,25
État d'assisté social				2	1	102	3,05	5,74
État familial			61	8	4	60	1,79	3,38
État matrimonial			26	745	132	1172	35,05	65,99
Handicap		1		6	1	140	4,19	7,88
Harcèlement sexuel				29	6	188	5,62	10,59
Lieu d'origine			153	28	6	34	1,02	1,91
Orientation sexuelle		1		32	53	400	6,49	12,22
Origine ethnique			177	337	161	170	5,08	9,57
Race et couleur						435	13,01	24,49
Représailles		1		6		6	0,18	0,34
Sexe et grossesse			383		19			
Violation du règlement intervenu								
Total toutes citations			2495	622	6	3344	100%	188,29
Total des plaintes			1226	456	15	1776		
Pourcentage du total des plaintes			69,03	25,68	10	100%		

***Remarque:** Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2 : Régléments intervenus en 2002-2003 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Total général*
28	16	3	2	2	17	3	17	8	272	41	25	16	39	107	45	135	776
119 404,74 \$	77 875,00 \$	8 000,00 \$	14 000,00 \$	24 000,00 \$	65 667,65 \$	2 000,00 \$	115 998,25 \$	116 300,00 \$	1 732 205,54 \$	206 586,51 \$	126 720,00 \$	72 000,00 \$	215 270,00 \$	548 725,30 \$	266 562,81 \$	765 620,07 \$	4,476,835,87 \$
4 264,46 \$	4 867,19 \$	2 666,67 \$	7 000,00 \$	12 000,00 \$	3 862,80 \$	666,67 \$	6 817,54 \$	14 537,50 \$	6 368,40 \$	5 038,70 \$	5 068,80 \$	4 500,00 \$	5 519,74 \$	5 128,27 \$	5 923,62 \$	5 671,26 \$	5,769,12 \$

***Remarque :** Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en représentant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 472 096,26 \$)

Secteur de l'éducation

Collège Fanshawe
Collège Georgian : programme sur les ressources humaines
Collège Northern d'arts appliqués et de technologie
Collège Seneca (deux exposés)

Elmvale District High School
Grand Erie District School Board

Holy Trinity School

La Cité Collégiale

Ontario Business Educators Association

Peel District School Board

St. Augustine's Catholic Secondary School

Université Lakehead (deux exposés)

Université McMaster – faculté des arts

Université Nipissing

Université Ryerson

Université York – programme d'études

du travail

Université York – forum que les

questions liées à l'âge

Université York – conférence sur l'équité

en classe

Secteur public

Comité consultatif de la ville de Toronto sur les affaires des personnes handicapées

Comité permanent de la Chambre des communes sur la justice et les droits de

la personne

Commission de la sécurité

professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Commission des relations de travail

de l'Ontario

Commission de transport Ontario

Northland

Homewood Health Centre

Human Resource Centre for Students –

Toronto Centre

Ontario Community Transportation Association

Scarborough Area Probation & Parole

Secrétariat des affaires autochtones

de l'Ontario

Ville de Hamilton – services sociaux

et santé publique

Ville de Windsor

Syndicats

Retraites et retraitées du SEEFPO

LISTE DES ACTIVITÉS D'ÉDUCATION DU PUBLIC

Secteur communautaire

Association canadienne pour l'intégration communautaire - congrès
Association pour l'intégration communautaire de l'Ontario
Bancroft Institute
Beatrice House
Building Inclusive Communities Fair
CARP (Canadian Association for the
Fifty-Plus)
Citoyenneté et Immigration Canada
Fondation canadienne des relations
inter raciales
Greater Toronto Apartment Association
Kenton Learning Centre
La Marche des dix sous de l'Ontario
Ligue des droits de la personne
de B'nai B'rith Canada
New Leaf Living and Learning Together
Inc. (deux exposés)
Ongwanada Hospital (deux exposés)
Pride Toronto 2002
Sistering - A Woman's Place
Société canadienne de la sclérose
en plaques
Toronto Seniors' Council
Volunteer Centre of Sault Ste. Marie
Windsor-Essex County Council on Aging
YMCA - centre d'information sur les
services d'emploi

Affaires autochtones

Ontario Federation of Indian Friendship
Centres (Fédération des centres
d'accueil indiens de l'Ontario)

Affaires internationales

Bermuda Human Rights Commission
(commission des droits de la personne
des Bermudes)
Office of the Ombudsman of Korea
(bureau de l'ombudsman de Corée)
Ombudsman d'Albanie
Universidad Diego Portales de Santiago,
Chili; conférence

Secteur commercial et juridique

AGF Management (Oakville et Toronto)
Aide juridique Ontario - unité de
l'assurance de la qualité
Association des professionnels en
ressources humaines de l'Ontario
(APRHO) - congrès 2003
APRHO - London et district
APRHO - Grand Valley
APRHO - Oxford
APRHO - Quinte
Cromedica Inc.
Guilde canadienne des réalisateurs
INFONEX
Krackers Katering - Causeway Inc.
(Ottawa)
Liffey Custom Coatings Inc.

Noble Solutions Inc.
Protus IP Solutions

Standard Life Assurance Co.
Sudbury Human Resource Council
YCC 288 Condominium Corporation

Site Web Publications Ontario

Politiques et directives

✓	Directives pour les programmes spéciaux (1/1/97)
✓	Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (03/02)
✓	Politique concernant la discrimination et la langue (6/96)
✓	Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1/00)
✓	Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (5/99)
✓	Politique concernant la discrimination liée au VIH et au SIDA (1/1/96)
✓	Politique concernant le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)
✓	Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi (6/96)
✓	Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles (6/96)
✓	Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi (6/96)
✓	Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (1/1/00)
✓	Politique relative aux bourses d'études restrictives (7/97)
✓	Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (10/96)
✓	Politique sur la mutilation génitale féminine (1/1/00)
✓	Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (3/00)
✓	Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe (9/96)
✓	Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool (9/00)

Autre publications

✓	La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne (6/96)
✓	Code des droits de la personne
✓	Affiche sur les droits de la personne (11 po X 17 po)
✓	Rapport annuel
✓	Politique des droits de la personne en Ontario (2001)

S'adresser à CCH Canadienne Limitée
No sans frais : 1-800-268-4522
Courriel : cservice@cch.ca

Ces publications ne sont disponibles qu'à Publications Ontario, 1 800 668-9938, ou sur le site Web de la Commission : www.ohrc.on.ca

LISTE DES PUBLICATIONS

Publications en langage clair		Publications	Site Web
La Commission : renseignements importants			
(disponible en français/anglais, punjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	✓		✓
Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation (5/97)	✓		✓
Embauche : Vos droits et vos responsabilités			
(disponible en français/anglais, punjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (1/01)	✓		✓
Guide du Code des droits de la personne (5/99)	✓		✓
Grossesse et allaitement naturel (11/01)	✓		✓
Vos droits avant, pendant et après la grossesse (5/99)	✓		✓
La mutilation génitale féminine: questions et réponses (disponible en français/anglais, arabe/somalien, swahili/amharique) (8/99)			
✓			✓
Harcelement racial : Vos droits et vos responsabilités			
(disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	✓		✓
Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)			
✓			✓
Harcelement sexuel : Vos droits et vos responsabilités			
(disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	✓		✓
Harcelement sexuel et autres actions ou commentaires liés au sexe d'une personne (11/96)			
✓			✓
Les droits de la personne au travail (9/99)			
✓			✓
Les droits de la personne en Ontario : Guide des plaignants			
(disponible en français/anglais, gujrati/tamoul, hindi/punjabi, bengali/ourdou, espagnol/anglais, tagalog/anglais) (7/00)	✓		✓
Orientation sexuelle (11/01)			
Protection des droits religieux (1/00)	✓		✓
Que faire en cas d'atteinte aux droits de la personne :			
Le guide des parties plaignantes (5/97)	✓		✓
Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intimées (5/97)			
✓			✓
Vous embauchez ? Pensez aux droits de la personne (9/99)			
✓			✓

La Direction met également au point des stratégies pluriannuelles pour gérer efficacement les dossiers de la Commission et définir la marche à suivre pour la médiation et les enquêtes. Enfin, elle appuie les activités d'éducation du public que la Commission entreprend conformément à son mandat.

Direction des politiques et de l'éducation

La **Direction des politiques et de l'éducation** assume un rôle de direction et oriente la promotion et la défense des droits de la personne. Elle a aussi pour mission d'appuyer l'application du *Code*.

La Direction favorise la promotion des droits de la personne en assurant le respect du *Code* et des obligations internationales dans le domaine des droits de la personne. Elle élabore des énoncés de politique et des directives officielles, et mène des recherches sur une vaste gamme de questions reliées aux droits de la personne et à la justice sociale. La Direction est responsable des relations à l'échelle nationale et internationale, de la gestion des questions fondamentales, des rapports avec les médias et les groupes intéressés, du site Web et des publications. De plus, elle mène des consultations publiques, anime des groupes de discussion et représente la Commission auprès de délégations et de groupes de travail intergouvernementaux.

La Direction est responsable de la planification stratégique des campagnes d'éducation du public, des programmes de communications au niveau de l'organisation, et de la mise en œuvre d'un vaste éventail de programmes éducatifs et d'initiatives de partenariat, comme des campagnes de sensibilisation, des exposés, des conférences et des ateliers. Finalement, elle fournit un soutien en matière de politiques et de communications au Bureau du commissaire en chef et au Bureau de la directrice générale.

Direction des services juridiques

La **Direction des services juridiques** aide la Commission à s'acquitter de tous les éléments de son mandat, qu'il s'agisse de veiller au respect du *Code*, d'éduquer le public ou de plaider des causes. Elle fournit des conseils juridiques aux cadres supérieurs, et aux chefs et agents de la Direction de la médiation et des enquêtes en ce qui concerne les enquêtes et la conciliation des parties. Elle donne à la Commission les avis juridiques que celle-ci lui demande et fournit les avocats qui représentent la Commission devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant les tribunaux dans le cas des révisions judiciaires et des appels.

Bureau du commissaire en chef

Le **Bureau du commissaire en chef** assume un rôle de direction et guide la Commission afin qu'elle s'acquitte des fonctions que lui impose la loi d'une manière qui garantit le respect des droits de la personne en Ontario, tant à l'échelon gouvernemental qu'au sein des collectivités. Le commissaire en chef et les commissaires établissent les principes directeurs de la Commission et statuent sur les plaintes déposées en application du *Code*.

Bureau de la directrice générale

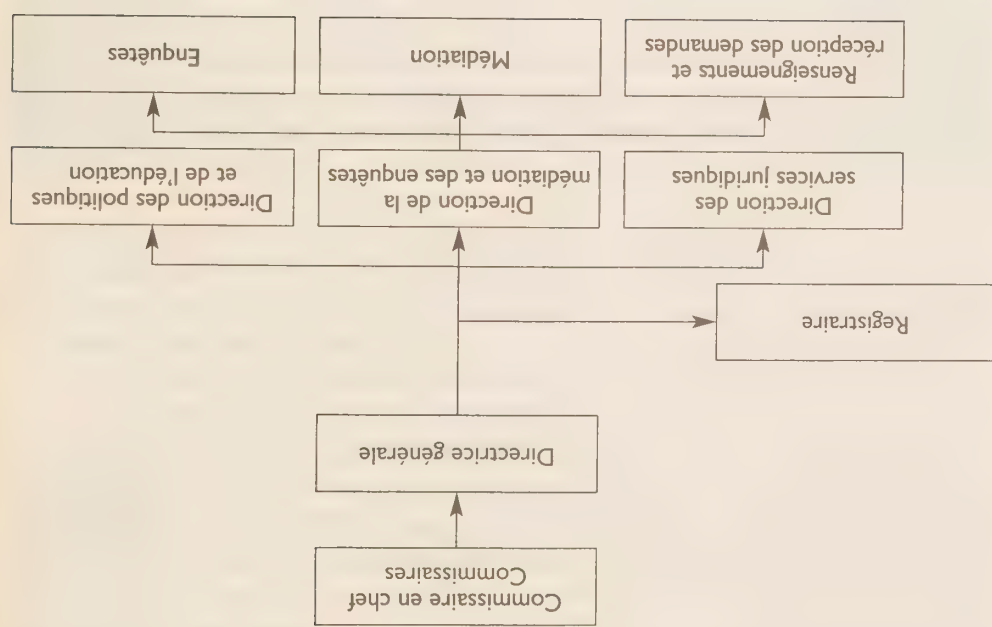
Le **Bureau de la directrice générale** assume un rôle de direction et guide les cadres supérieurs afin que la Commission s'acquitte des fonctions que lui confère la loi; il dirige l'élaboration et la mise en œuvre du plan directeur et des plans opérationnels, de même que la planification et l'exécution des initiatives d'amélioration organisationnelle de la Commission. Le Bureau du registraire, qui relève du Bureau de la directrice générale, traite les demandes de réexamen des décisions relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne, coordonne l'ensemble des fonctions liées aux réunions de la Commission et des comités, et s'occupe des questions relatives à l'accès à l'information et à l'ombudsman.

Direction de la médiation et des enquêtes

La **Direction de la médiation et des enquêtes** assure toutes les fonctions de la Commission liées à l'application du *Code* au moyen d'un réseau de bureaux établis dans toute la province.

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact du public avec la Commission. Ses agents répondent aux questions des personnes qui communiquent avec la Commission des quatre coins de la province et rédigent une ébauche de leurs plaintes, s'il y a lieu. Le Bureau de la médiation assure les services de médiation, en plus de traiter les demandes relevant de l'article 34 du *Code*, qui prévoit que la Commission peut, à sa discrétion, décider de ne pas traiter une plainte si celle-ci pourrait ou devrait être traitée en vertu d'une autre loi, si elle est faite de mauvaise foi, si elle est déposée après le délai prévu ou si elle n'est pas du ressort de la Commission. Le Bureau des enquêtes mène des enquêtes sur les plaintes et essaie de résoudre les plaintes par conciliation.

ORGANIGRAMME





MAE RADFORD

Mae Radford est membre de la Commission depuis avril 1999. Mme Radford détient un diplôme en soins infirmiers du Toronto Western Hospital et un baccalauréat ès arts en administration de la santé de l'université York. Aujourd'hui, à titre de directrice des services bénévoles, elle gère une équipe de 1 700 bénévoles qui offrent des services de visites amicales, des soins palliatifs, des services de transport et des repas à domicile pour l'organisme Infirmières de l'Ordre de Victoria de Hamilton-Wentworth.

Mme Radford fait partie de la Coalition of Community Health and Support Services, qui préconise la prestation de soins de santé en milieu communautaire. Elle est membre de l'Association ontarienne de soutien communautaire et présidente du district B. Mme Radford est aussi vice-présidente du comité populaire de lutte contre la violence faite aux femmes de la ville de Burlington.



CLAUDETTE ROBINSON

Claudette Robinson a été nommée commissaire en mars 1998. Mme Robinson a étudié à l'université d'Ottawa et à l'université McMaster. En plus d'être coordonnatrice des services en français au Sheridan College, elle travaille comme consultante linguistique pour différentes entreprises du secteur privé. Mme Robinson a collaboré à la rédaction d'une série de livres de lecture en français pour les écoles élémentaires et secondaires. Elle est auteure et coauteure de trois séries d'émissions télévisées nationales en français pour la programmation éducative de TFO, la chaîne française de TVOntario, dont une qu'elle a également animée. Mme Robinson, qui a enseigné au programme des cours d'éthique à l'Université d'Ottawa, a été engagée comme experte-conseil par le conseil de l'éducation de Halton. Elle a de plus dirigé un programme d'enseignement du français, langue seconde, pour le ministère de l'Éducation.



RICHARD THÈBERGE

Richard Thèberge, avocat, analyste de politiques et conseiller en communications de profession, a été nommé à la Commission en février 2002. Il a occupé plusieurs postes de haut rang au sein du gouvernement fédéral, où il a été chargé de l'analyse et de l'élaboration de politiques en rapport avec le droit des affaires et le droit des sociétés. M. Thèberge a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes œuvrant pour la jeunesse et les personnes handicapées. Reconnu par le Centre Jules Léger à Ottawa comme protecteur des jeunes atteints de surdité, M. Thèberge a par ailleurs été nommé membre honoraire à vie du Conseil canadien des laboratoires indépendants en remerciement de ses années de travail pour le compte de l'industrie des laboratoires indépendants.

ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel est membre de la Commission depuis avril 1999. M. Patel a fait ses études primaires en Inde, ses études secondaires à la Barbade et ses études postsecondaires à l'Université York. M. Patel a reçu l'une des 125 médailles commémoratives que décerne le gouverneur général pour services à la communauté. Il a également obtenu la Distinction de l'Ontario pour services bénévoles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs. Membre du comité consultatif avec les minorités de l'Asie du Sud et de l'Asie occidentale de la police de Toronto, il est coordonnateur du conseil islamique de coordination des imams du Canada. M. Patel est vice-président de l'Association of Employees for Employment Equity de New Horizon Solutions Inc., une division de Ontario Power Generation Company et membre du comité provincial sur l'équité et la diversité du Syndicat des travailleuses et travailleurs du secteur énergétique.

**CHRISTIANE RABIER**

Christiane Rabier a été nommée commissaire en avril 1999. Titulaire d'un doctorat de l'université de Nice-Sophia-Antipolis, Mme Rabier a fait sa maîtrise à l'Université de Montréal et étudié le droit public à l'université de Montpellier, en France. À l'heure actuelle, elle est directrice du département des sciences politiques et vice-doyenne des sciences humaines de l'Université Laurentienne de Sudbury.



Elle joue un rôle actif au sein de la collectivité francophone de Sudbury et a participé à l'élaboration d'un programme visant à encourager les femmes francophones à faire des études postsecondaires. Elle a également été conseillère auprès de TV Ontario dans le domaine de l'éducation permanente. Mme Rabier a été bénévole pour les Jeux olympiques spéciaux du Canada en 1998 et l'Opération Nez-rouge en 1999.



PETER LI

Directeur général du Sing Tao Daily News (édition de l'Est), Peter Li est membre de la Commission depuis septembre 1997. Il fait partie du comité de développement sino-canadien de la Fondation du Hospital for Sick Children et siège au Asian Business Committee of Metro Toronto, ainsi qu'à l'organisme Junior Achievement (Jeunes Entreprises) de la région de York. Ancien membre du conseil consultatif sur la clientèle asiatique de Canada Trust, il a été directeur de Chinese Information and Community Services et vice-président de la Chinese Canadian Advertising, Media and Marketing Association. Enfin, M. Li a été directeur général de l'hôtel Victoria et administrateur de projet du Chinatown Centre.



JUDITH-ANN MANNING

Judith Ann-Manning fait partie de la Commission depuis février 2000. Mme Manning est présidente de Manning Consultants, un cabinet de consultation en aménagement pour accès facile qui se spécialise dans les questions d'accessibilité pour les personnes handicapées. Elle a fait des études de criminologie et de droit à l'université de Toronto. Mme Manning, qui a une longue expérience du bénévolat, est actuellement coordonnatrice du comité d'accessibilité en fauteuil roulant de l'université de Toronto et a déjà été présidente du comité consultatif de North York pour les personnes handicapées, présidente du conseil d'administration du Centre for Equality Rights in Accommodation, et vice-présidente du conseil consultatif sur l'accessibilité des transports de la Commission des transports de Toronto. Elle est également membre amie du sous-comité sur les transports accessibles et la mobilité (A1E09) de l'initiative de Transports Canada portant sur l'accessibilité des transports.



MARNIE PAIKIN, CM

Marnie Paikin est commissaire depuis septembre 1996. Ancienne présidente du Conseil canadien des Chrétiens et des Juifs, Mme Paikin a reçu le « Human Relations Award » de cet organisme et le « Outstanding Woman Award » du gouvernement de l'Ontario. Mme Paikin, que la ville de Hamilton a accueillie dans sa « Gallery of Distinction », a également reçu l'Ordre du Canada. Elle est à l'heure actuelle membre du conseil d'administration d'Énergie atomique du Canada Ltée.

police ayant le rang d'inspecteur honoraire et membre du National College of Music (R.-U.). Fervent chanteur et interprète musical, le chanoine Cliff, accompagné de trois de ses collègues, a donné de nombreux concerts et effectué trois enregistrements afin de recueillir des fonds pour lutter contre la faim dans le monde. En raison de son travail infatigable, il a été nommé membre honoraire à vie du Fonds du Primat pour le secours et le développement mondial, l'organisme de secours et de développement international de l'Eglise anglicane du Canada. Formé à l'Université Western Ontario, à la faculté de musique ainsi qu'à King's College et à Huron University College, le chanoine Cliff a été au service de plusieurs paroisses en Ontario, notamment à London, Simcoe, Hanover, Durham, Strathroy et Adelaide.

NALIN KANUCK

Nalin Kanuck a été nommé commissaire en septembre 1997. Expert-conseil en gestion et en finances, M. Kanuck est aussi conseiller en relations interraciales auprès du conseil de l'éducation de la région de York. Au Sri Lanka, M. Kanuck a été juge de paix, ce qui l'a notamment amené à enquêter sur des incidents de violation des droits de la personne. Il a aussi été président et directeur général du conseil de développement régional au ministère du développement régional de ce pays. M. Kanuck a été directeur du National Youth Service Council, qui relevait du bureau du premier ministre du Sri Lanka. Il détient un baccalauréat en arts appliqués (administration publique) de l'université Ryerson, Toronto, un baccalauréat en arts de l'université de Ceylan et un diplôme en administration publique de l'université de Colombo, au Sri Lanka. Docteur honoris causa en administration publique de la City University of California, M. Kanuck est diplômé du Canadian Institute of Certified Administrative Managers et fellow du British Institute of Management, en Angleterre.



MICHEL LALONDE

Après avoir été ces vingt dernières années conseiller municipal et préfet adjoint, Michel Lalonde est aujourd'hui préfet d'Hawkesbury Est. Sa nomination à la Commission remonte à décembre 1997. En 1993, M. Lalonde a été président du conseil des comités unis de Prescott et Russell. Il a été élu au comité de direction, au comité de planification et au comité des travaux publics du conseil. Ancien président du conseil de Prescott Mutual Insurance et du conseil d'administration de l'Hôpital général de Hawkesbury and District General Hospital Inc., M. Lalonde a reçu le Prix d'excellence du comité de Prescott en 1985. Agriculteur de profession, il joue un rôle actif au sein de la collectivité agricole locale. Il a siégé au conseil d'administration de la commission locale de l'emploi agricole de Glengarry, Prescott et Russell de 1989 à 1996 et présidé le comité d'examen par les pairs du plan d'agriculture écologique de 1993 à 1997.



KEITH C. NORTON, c.r., B.A., LL.B. Commissaire en chef

La nomination de Keith Norton au poste de commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne remonte au 18 juillet 1996. Éducateur et avocat de formation, M. Norton a fait des études de droit à l'Université Queen's à Kingston et détient un diplôme en pédagogie de l'Ontario College of Education, aujourd'hui la faculté de l'éducation de l'université de Toronto. Il a exercé la profession d'avocat spécialisé en droit pénal et en droit de la famille à Kingston et il a enseigné aux paliers secondaire et postsecondaire.

M. Norton a été tour à tour ministre des Services sociaux et communautaires, adjoint parlementaire du Trésorier de l'Ontario et ministre de l'Économie et des Affaires intergouvernementales, ministre de la Santé, ministre de l'Éducation et ministre des Collèges et Universités au gouvernement de l'Ontario. Entre 1981 et 1983, alors qu'il détenait le portefeuille de l'Environnement, M. Norton a été le premier membre d'un conseil des ministres canadien à témoigner devant un comité du Sénat américain. Tout au long de sa carrière, M. Norton s'est fait le champion des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes défavorisées. Il a également participé à plusieurs entreprises commerciales. M. Norton est un ancien président du Tribunal des droits de la personne du Canada.



CHERYL BLONDELL

Cheryl Blondell s'est jointe à la Commission en février 1997. Sous-procureure de la Couronne au ministère du Procureur général, elle a travaillé comme avocate de service pour le Régime d'aide juridique de l'Ontario, assurant la défense des accusés dans des causes criminelles. Pendant l'été 1989, Mme Blondell a fait partie de l'équipe chargée par la Commission ontarienne des droits de la personne de mettre sur pied une unité des enquêtes sur la discrimination systémique.



Le Révérend chanoine WILLIAM G. CLIFF

Le Révérend chanoine Cliff fait partie de la Commission depuis février 1997. Il est pasteur responsable de la chapelle collégiale St. John the Evangelist au collège universitaire Huron et aumônier anglican à l'Université Western Ontario, dans le diocèse de Huron. Il a déjà été membre du conseil de l'université Western Ontario, aumônier militaire de la Légion royale canadienne, aumônier de



Le tableau ci-après résume les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2003-2004

SECTEUR
DE SERVICE
ENGAGEMENTS POUR 2003-2004

Promotion	<ul style="list-style-type: none">• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet.• Élaborer un cadre de travail pour le programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.• Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.
Défense	<ul style="list-style-type: none">• Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.• Publier des lignes directrices sur l'application du <i>Code</i> en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.• Élaborer un cadre de consultation sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.• Publier un rapport de consultation sur le profilage racial.• Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.
Exécution	<ul style="list-style-type: none">• Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques.• Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.• Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête.• Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.

Politiques	<p>ainsi qu'au ministère du Travail qui était chargé de présenter la réponse de l'Ontario aux questions de l'Organisation internationale du travail.)</p> <p>Initiatives indépendantes ou en collaboration visant à explorer comment les commissions peuvent aider le Canada à honorer ses obligations internationales, par exemple la Commission a préparé un mémoire au nom de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDF) qui a été envoyé au gouvernement de la Colombie-Britannique au sujet de son projet de loi visant à abolir la commission des droits de la personne de cette province.</p> <p>La Commission a continué d'offrir au gouvernement provincial et au secteur privé des conseils éclairés sur un certain nombre de dossiers relatifs aux droits de la personne.</p>
Renseignements et réception des demandes	<ul style="list-style-type: none">• Porter le temps moyen de réponse aux appels traités par une agente ou un agent des services de renseignements à 2 minutes ou moins.• Rédiger les plaintes dans un délai de 14 à 18 jours. <p>Le délai moyen pour rédiger les plaintes a été de 18 jours.</p>
Services de médiation et d'enquête	<ul style="list-style-type: none">• Atteindre un taux de règlement d'au moins 65 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation.• Achéver la médiation dans un délai de 3 à 6 mois, une fois que les parties ont accepté de procéder par médiation.• Porter à moins de 14 mois le temps moyen requis pour résoudre une plainte, depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la fermeture du dossier. <p>Le temps moyen requis pour résoudre une plainte a été de 11,5 mois.</p>
Initiatives internes	<ul style="list-style-type: none">• Continuer à mettre en œuvre le plan stratégique interne pour 2001-2003. <p>Le plan stratégique a été mis en œuvre.</p>

SECTEUR ENGAGEMENTS POUR	DE SERVICE	Politiques
RÉALISATIONS EN 2002-2003 (au 31 mars 2003, sauf indication contraire)	2002-2003	<ul style="list-style-type: none">• Procéder à des consultations sur le handicap et le secteur de l'éducation, en vue d'élaborer un rapport de consultation et des lignes directrices particulières.• Publier le rapport de consultation <i>Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario</i>.• Publier des guides en langage simple sur les questions relatives au handicap en milieu de travail.• Poursuivre des initiatives visant à promouvoir l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.• Entreprendre un projet sur la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.• Élaborer des outils pour aider les employeurs à mettre en œuvre des politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans les milieux de travail.• S'assurer que l'on tient compte des obligations internationales dans l'élaboration de toutes les nouvelles politiques.• Surveiller l'application des conventions et des décisions des Nations Unies concernant les droits de la personne.
	(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)	
	Document de consultation publié en juillet 2002. Séances de consultation publique tenues à Hamilton, North Bay, Ottawa et Toronto en novembre 2002.	
	Rapport de consultation publié en avril 2002.	
	Ebauches élaborées et communiquées aux parties intéressées. Actuellement révisées pour tenir compte des observations recueillies.	
	Pour faire suite à l'enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants et aux observations soumises au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet du <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario, on a engagé un expert pour inspecter les restaurants de sept chaînes et évaluer l'accessibilité des installations et des services.	
	Début d'une recherche sur le racisme. Lancement d'une enquête d'envergure provinciale sur le profilage racial. Elaboration d'un cadre de référence définissant le profilage racial. Utilisation des lignes téléphoniques et du site Web de la Commission pour recevoir des observations. Plus de 800 observations reçues et analysées. Séance d'enquête publique tenue le 31 mars 2003.	
	Établissement de partenariats avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) afin d'élaborer et de publier des documents pertinents.	
	Intégration des obligations internationales dans les travaux de la Commission portant sur la discrimination fondée sur l'âge, l'approche intersectionnelle, les questions d'accessibilité (transport en commun, restaurants, services éducatifs) et le racisme.	
	Contribuer aux rapports que le Canada doit soumettre dans le cadre de conventions internationales (par exemple, la Commission a fourni des renseignements à la délégation canadienne chargée de déposer un rapport devant le comité des Nations Unies sur l'élimination de la discrimination raciale,	

CADRE DE RESPONSABILISATION

La Commission a présenté un cadre de responsabilisation dans chacun de ses cinq derniers rapports annuels. Ce cadre vise à préciser les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2002-2003.

SECTEUR	ENGAGEMENTS POUR	RÉALISATIONS EN 2002-2003
---------	------------------	---------------------------

(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)

Promotion des droits de la personne et sensibilisation du public	<ul style="list-style-type: none"> • Avec ses partenaires, mettre en œuvre une campagne de sensibilisation du public au sujet de l'âgeisme et de la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet. 	<p>Campagne de sensibilisation lancée en juin 2002 en partenariat avec la Canadian Association for Retired Persons (CARP).</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la troisième phase du programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées. • L'enseignement des droits de la personne en Ontario : Offrir des ressources additionnelles aux enseignants sur le site Web de la Commission • Autres réalisations d'importance. 	<p>Publication de guides en langage simple sur le harcèlement sexuel et racial, l'embauche, la façon de déposer une plainte et les services de la Commission, en urdu, punjabi, tagalog et espagnol.</p>
--	--

Politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Publier la <i>Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées.</i> • Publier le document de travail, <i>Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples</i>, et obtenir les observations des intéressés. 	<p>Énoncé de politique publié en juin 2002 en même temps que des fiches de renseignements sur les principaux aspects de la politique.</p> <p>Document de travail publié en septembre 2002 et les observations demandées.</p>
-------------------	---	--

INITIATIVES INTERNES

Le Bureau de la directrice générale est responsable de diriger le fonctionnement de la Commission et sert de lien administratif avec le gouvernement par l'intermédiaire du Bureau du sous-ministre des Affaires civiles. L'une de ses principales fonctions est d'établir les orientations stratégiques de la Commission en élaborant des buts à long terme et des plans d'activités annuels, et en approuvant les budgets et les objectifs en matière de ressources humaines.

En 2002, le Bureau de la directrice générale a mis de l'avant un certain nombre d'initiatives visant à améliorer la satisfaction du personnel et l'efficacité opérationnelle de la Commission. Mentionnons entre autres un examen des processus d'enquête et d'admission dirigé par les employés visant à innover, ainsi que l'établissement de nouveaux processus en matière de gestion du rendement, de santé organisationnelle et de plan d'apprentissage pour le personnel de la Commission.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a refusé d'agréer les experts du plaignant et de la Commission parce que l'expertise proposée n'était pas pertinente à l'instance et qu'elle n'était pas nécessaire pour aider le juge des faits.

La motion du plaignant d'engager un sténographe judiciaire pour le reste des procédures a également été rejetée. Puisque le plaignant a fait cette requête au milieu de l'instance, seule la preuve présentée par les témoins de l'intimé serait enregistrée. Le Tribunal a conclu qu'il ne serait pas juste d'ordonner la transcription des procédures à l'opposition des intimés, lorsque ce serait la preuve présentée par les témoins de l'intimé qui serait enregistrée.

Situation actuelle : Cette affaire est en cours et devrait se conclure vers la fin de 2003 ou au début de 2004.

Le Tribunal a également ordonné aux sociétés intimées d'afficher des avis indiquant clairement que le harcèlement racial ou les injures et insultes de nature raciale sont contraires au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et qu'ils donneraient lieu à un congédiement motivé. Enfin, le Tribunal a ordonné que les sociétés intimées écrivent une lettre à tous les membres de leur personnel pour les informer que les sociétés intimées avaient été trouvées coupables de discrimination et de harcèlement racial au sens des paragraphes 5 (1) et 5 (2) du *Code*.

Au sujet du congédiement de M. Smith, le Tribunal n'a pas conclu que la race de M. Smith avait été un facteur, se demandant pourquoi les personnes qui l'avaient embauché, qui avaient été impressionnées par son travail, qui lui avaient accordé des promotions et qui avaient aménagé son horaire pour lui permettre de suivre des cours prendraient-elles aujourd'hui une décision contre lui en raison de sa race?

Situation actuelle : La décision du Tribunal a été portée en appel devant la Cour divisionnaire. La Commission a interjeté appel de la conclusion du Tribunal au sujet du congédiement de M. Smith et de sa constatation des faits selon laquelle les intimés n'auraient pas agi de manière délibérée et insouciance.

Omoruyi-Odin and OHRC v. Toronto District School Board, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, décision provisoire : 26 novembre 2002.

Le plaignant allègue qu'on lui a refusé des possibilités d'avancement en raison de sa race, de sa couleur, de son ascendance et de son lieu d'origine et qu'il a fait l'objet de représailles parce qu'il a déposé une plainte. Il a en outre allégué qu'il y avait au Scarborough Board une discrimination systémique contre les Canadiens d'origine africaine en ce qui a trait aux promotions et que les Canadiens d'origine africaine étaient sous-représentés aux postes responsables au sein de ce conseil scolaire.

La Commission et le plaignant ont proposé l'agrément de deux experts distincts pour donner une opinion professionnelle à titre de preuve. Le plaignant a également présenté une motion, appuyée par la Commission, demandant une ordonnance exigeant que les procédures soient transcrites par un sténographe judiciaire sans frais pour le plaignant. Le plaignant appuyait sa motion sur divers motifs, y compris les principes de justice naturelle fondée sur le droit d'être entendu et le droit d'interjeter appel, et l'obligation pour le Tribunal d'exercer sa discrétion de manière conforme à la *Charte*.

pratiques futures. Le Tribunal a conclu qu'il pouvait ordonner toute mesure qu'il aurait pu ordonner à l'issue de l'audience initiale, y compris les directives s'appliquant à l'échelle du ministère qui s'imposaient, à son avis, pour assurer la conformité au *Code* en ce qui a trait aux plaintes, ainsi qu'aux pratiques futures au sein du ministère.

Le Tribunal a donc ordonné une série de mesures systémiques pour remédier au problème, notamment : des activités de formation destinées à tous les cadres de gestion, y compris les cadres supérieurs du ministère; la révision des formules de performance du personnel afin d'y inclure la responsabilité de se conformer aux décisions du Tribunal pour le sous-ministre, les sous-ministres adjoints, les directeurs régionaux, les surintendants et surintendants adjoints du ministère, ainsi que le surintendant, les surintendants adjoints et les chefs de service du Centre de détention de l'Est de Toronto; la tenue d'une enquête et de séances de médiation externes relativement à toutes les plaintes portant sur les politiques de protection contre la discrimination et le harcèlement en milieu de travail; la nomination par le ministère d'un tiers compétent, proposé par la Commission, qui sera chargé d'élaborer et de surveiller la mise en œuvre des programmes de formation ordonnés.

Situation actuelle : La décision du Tribunal a été portée en appel.

Mark Smith and OHRC v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Don Strynadka and Rob Neal, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) : 10 septembre 2002.

M. Smith a commencé à travailler à temps partiel à la succursale de Brampton (Mardana Ltd.) de Mr. Lube en septembre 1992. Il est devenu superviseur en août 1993. M. Smith a été congédié le 6 novembre 1995. Il a allégué qu'il avait fait l'objet d'injures et de propos racistes dans son milieu de travail, qui ont commencé environ deux semaines après son embauche et qui ont duré jusqu'à sa cessation d'emploi. M. Smith a aussi allégué que sa race avait été un facteur de son congédiement.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a conclu que M. Smith avait été victime d'un climat de travail empoisonné et a ordonné à la compagnie intimée de lui verser 8 000 \$ en dommages-intérêts généraux pour la période durant laquelle il avait été victime d'un milieu de travail empoisonné. Le Tribunal n'a pas conclu que les intimés avaient agi de manière délibérée ou insouciance et il n'a donc pas accordé à M. Smith des dommages-intérêts pour souffrance morale.

OHRG and McKinnon v. Ontario (Ministry of Correctional Services), Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : 29 novembre 2002.

Le plaignant, une personne d'ascendance autochtone canadienne, est agent correctionnel à l'emploi du Ministère des Services correctionnels. En 1998, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) a conclu que le plaignant avait fait l'objet de discrimination et de harcèlement en raison de sa race, son ascendance et son origine ethnique, et qu'il avait subi des représailles. Le Tribunal a ordonné un certain nombre de mesures de redressement systémiques, y compris la mutation des particuliers intimes; la lecture de l'ordonnance du Tribunal au rassemblement des employés; l'ajout d'une copie de l'ordonnance aux bordereaux de paye; la publication de l'ordonnance dans le bulletin de l'établissement; l'établissement d'un programme de formation en matière de droits de la personne. Le Tribunal a convoqué une nouvelle audience en raison d'allégations concernant la persistance d'un milieu de travail empoisonné, malgré les ordonnances antérieures.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a déterminé qu'il ne pouvait pas réexaminer l'efficacité des mesures de redressement ordonnées par le passé, et qu'il ne pouvait pas continuer à ordonner de nouvelles mesures de redressement jusqu'à ce qu'elles réussissent à prévenir la discrimination. Il a cependant conclu qu'il pouvait examiner la situation pour déterminer si le ministère avait exécuté de bonne foi les ordonnances antérieures données par le Tribunal dans le but d'en assurer l'efficacité. Si, par sa propre faute, le ministère n'avait pas respecté les ordonnances, le Tribunal serait habilité à réviser ses ordonnances pour aborder les motifs expliquant le défaut du ministère de s'y conformer, et pour s'assurer que l'on réalise les objectifs des ordonnances initiales et que l'on respecte le *Code*. Le Tribunal a donc conclu qu'il était toujours habilité à traiter des allégations de non-conformité préjudiciable à ses ordonnances.

Le Tribunal a constaté que le ministère n'avait pas exécuté entièrement les ordonnances initiales et que, par conséquent, le climat de travail qui prévalait au Centre de détention de l'Est de Toronto demeurerait empoisonné sur le plan des relations interraciales.

En ce qui concerne son autorité d'établir des mesures de redressement, le Tribunal a soutenu que l'autorité qui lui est conférée en vertu de l'alinéa 41 (1) (a) s'applique à nouveau. L'alinéa 41 (1) (a) permet au Tribunal d'ordonner à l'intimé de prendre des mesures qui, de l'avis du Tribunal, s'imposent pour se conformer au *Code* en ce qui a trait à la plainte et aux

compagnie » et a dit s'inquiéter « de ce que les docteurs japonais pourraient penser ».

L'agence de placement de Mme Payne et les organisateurs du congrès ont fait enquête à ce sujet. On a donné à Mme Payne le salaire pour cette journée et on lui a trouvé un autre poste au congrès. Mme Payne n'était pas satisfaite de cette façon de traiter le problème.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a déterminé que tous les intimés avaient porté atteinte au droit de Mme Payne de ne subir aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'ascendance et l'origine ethnique. Le Tribunal a conclu que les faits constatés permettaient d'établir *prima facie* que M. Okada et Otsuka avaient refusé à Mme Payne le poste de réceptionniste à leur stand parce qu'elle est Noire.

Le Tribunal a également conclu que, lorsqu'il s'agit des droits fondamentaux de la personne, nul n'est censé fermer les yeux sur un acte discriminatoire déjà commis ni en permettre l'exécution. Le Tribunal a conclu que tous les intimés avaient un rapport avec Mme Payne qui relevait du « domaine de l'emploi », puisqu'elle avait avec eux des rapports uniquement dans le but de trouver du travail.

En particulier, le Tribunal a déterminé que les intimés de l'Ontario (Société canadienne d'ophtalmologie - SCO, Intertask Group of Companies Inc. et Leeanne Akehurst) avaient des obligations à l'endroit de Mme Payne, à tout le moins celle d'enquêter promptement sur les faits et de prendre des mesures appropriées et raisonnables s'ils déterminaient qu'il y avait eu discrimination.

Le Tribunal a ordonné à Otsuka et à M. Okada de verser 5 000 \$ en dommages-intérêts généraux et 5 000 \$ en dommages-intérêts pour souffrance morale. Il a ordonné à la SCO, Intertask et Leeanne Akehurst de verser à Mme Payne 3 000 \$ en dommages-intérêts généraux et 2 000 \$ en dommages-intérêts pour souffrance morale. Le Tribunal a également ordonné à la SCO et à Intertask d'établir des politiques et des procédures anti-discrimination. Le Tribunal a également ordonné à la société Otsuka d'établir une politique anti-discrimination et des procédures qu'il lui faudra suivre si des allégations de discrimination étaient soulevées en rapport avec les activités de cette société en Ontario. Le Tribunal a également ordonné que M. Okada et la société Otsuka, pour une période de cinq ans, donnent à la Commission et à Mme Payne un avis écrit de une semaine avant l'arrivée de toute personne représentant la société Otsuka venant en Ontario pour y faire des affaires.

OHRC, Odell, Sarlina, Condie, Cluskey, Lang and Shell v. Toronto Transit Commission, Règlement : 6 septembre 2002.

Les six plaignants dans cette affaire étaient des usagers de Wheel-Trans qui avaient besoin d'un fauteuil roulant pour se déplacer. En 1996, la TTC a établi de nouveaux critères d'admissibilité aux services de Wheel-Trans. Toutes les personnes qui étaient alors usagers de Wheel-Trans devaient se réinscrire en fonction des nouveaux critères en assistant à une entrevue en personne. Les personnes jugées admissibles aux services de Wheel-Trans devaient payer un droit de 25 \$ sinon elles n'y avaient plus accès. Le droit de 25 \$ n'était pas imposé aux usagers des services réguliers de la TTC. Les plaignantes alléguaient que tant l'imposition d'un droit que l'obligation de se présenter à une entrevue en personne constituait des actes discriminatoires fondés sur le handicap.

Règlement : La TTC a accepté de cesser d'imposer un droit de 25 \$ aux personnes qui demandent et reçoivent les services de Wheel-Trans. La TTC a également accepté de n'imposer aucun droit pour déterminer l'admissibilité aux services aux personnes qui, à l'avenir, demanderont et recevront des services de Wheel-Trans. La TTC a également fait parvenir à tous les plaignants une lettre pour exprimer des regrets du fait qu'ils aient été forcés de se présenter en personne à une entrevue dans le cadre du processus de réinscription, alors qu'ils étaient des usagers de longue date de Wheel-Trans qui ne peuvent se déplacer qu'en fauteuil roulant.

Alicia Payne and OHRC v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd, Minoru Okada, Canadian Ophthalmological Society, Intertask Group of Companies Inc. and Leeanne Akehurst, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) : 15 octobre 2002.

La plaignante, Alicia Payne, recevait du travail par l'intermédiaire d'une agence de placement, qui avait reçu le contrat de dotation en personnel pour le 27^e congrès international des ophtalmologistes. Minoru Okada, de la Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., une société japonaise, a demandé aux organisateurs du congrès de trouver une personne à titre de réceptionniste pour le stand d'exposition de leur compagnie.

Mme Payne a été sélectionnée pour combler ce poste. Cependant, lorsqu'on l'a présentée à M. Okada, ce dernier a demandé à l'agence de placement de trouver une autre personne, sans même adresser la parole à Mme Payne, qui est Noire, et en l'ignorant. En la rejetant pour ce poste, M. Okada a invoqué la nécessité de « maintenir les normes élevées de la

Règlement : Tous les intimés ont dû verser des dommages-intérêts en plus de rembourser le dépôt des plaignants, et les particuliers intimés et la Golden Maple Homes ont accepté de retrancher la clause restrictive.

OHRC and Ligia Arias v. Sanjay Desai and 1329732 Ontario Ltd. o/a Comfort Suites Hotel, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : 7 février 2003.

La plaignante, Ligia Arias, a été à l'emploi de Comfort Suites Hotel pendant deux mois et demi. Durant cette période, elle a fait l'objet de harcèlement sexuel de la part de l'un des propriétaires de l'hôtel, l'intimé Sanjay Desai. Le témoignage de Mme Arias était appuyé par une collègue de travail, qui a dit dans son témoignage qu'elle aussi avait fait l'objet de harcèlement sexuel, et par l'administratrice générale, qui a déclaré que M. Desai lui avait demandé de trouver une raison pour congédier Mme Arias. Mme Arias a finalement été congédiée par M. Desai.

Décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a déterminé que M. Desai a porté atteinte aux droits de Mme Arias à un traitement égal en matière d'emploi sans discrimination fondée sur le sexe. En outre, il y a eu atteinte au droit de Mme Arias d'être à l'abri des avances sexuelles d'une personne en position de lui conférer, accorder ou refuser des avantages ou de l'avancement. Le Tribunal a également conclu que le milieu de travail était empoisonné par les avances sexuelles et le harcèlement sexuel que M. Desai faisait subir au personnel.

Le Tribunal a conclu que M. Desai a tenté de commettre un acte de représailles lorsqu'il a demandé à son administratrice générale d'inventer un prétexte pour congédier Mme Arias. Les intimés ont commis un acte de représailles lorsqu'ils ont congédié Mme Arias parce qu'elle avait informé ses supérieurs du harcèlement sexuel subi et qu'elle avait refusé les avances sexuelles de M. Desai.

Le Tribunal a ordonné aux intimés de verser à Mme Arias la somme de 25 000 \$ à titre d'indemnisation pour l'humiliation subie et la perte de sa dignité résultant de l'atteinte portée à ses droits, et la somme de 5 000 \$ à titre d'indemnisation pour souffrance morale. De plus, le Tribunal a ordonné aux intimés de mettre en œuvre dans le milieu de travail une politique exhaustive anti-harcèlement et anti-discrimination et a exigé que tout le personnel de gestion et tous les propriétaires suivent un programme éducatif sur les principes de la lutte contre la discrimination et le harcèlement sexuel.

Situation actuelle : La décision du Tribunal n'a pas été portée en appel.

employés; d'offrir des activités de formation et de sensibilisation en matière de droits de la personne aux cadres de gestion et de supervision; de fournir, sur demande, un séminaire annuel d'éducation à tous les employés portant sur les dispositions et les principes de sa politique concernant les droits de la personne et des procédures de traitement des plaintes, ainsi que sur les droits des employés reconnus dans le *Code*; enfin, d'afficher des avis, bien en vue, dans tous ses lieux de travail en Ontario indiquant que la société observe et respecte le *Code*. De plus, la Rainbow a fourni une lettre assurant à la Commission qu'elle respecterait ses obligations énoncées dans le *Code*.

OHRC, Brampton Children's Residential Services Ltd., David MacDonald and Brenda Mason v. Sandringham Place Inc., Golden Maple Homes Inc., Gilbert Duchamp and André Duchamp, Règlement : 10 octobre 2002.

La société plaignante, Brampton Children's Residential Services (BCRS), a été établie pour mettre sur pied un foyer de groupe destiné à des adolescents ayant des troubles psychologiques dans la région de Brampton. Les particuliers portant plainte, les directeurs de BCRS, ont cherché des locaux à louer pour le foyer de groupe dans un quartier résidentiel de Brampton. Ils ont signé une entente de location à bail avec les particuliers intimes pour la location d'une maison dans un lotissement développé par Sandringham Place Inc.

Les particuliers intimes n'avaient pas pris possession de la maison, qui était encore en construction. Selon la plainte, lorsque les résidents du lotissement ont appris qu'un foyer de groupe allait s'ouvrir dans leur quartier, ils s'y sont opposés; Sandringham Place aurait alors réagi aux protestations en exerçant des pressions sur les particuliers intimes pour qu'ils ne donnent pas suite au bail. La plainte alléguait en outre que le constructeur, Golden Maple Homes Inc., aurait informé les particuliers intimes peu avant la clôture de la vente qu'il ne procéderait pas à la clôture si les particuliers intimes persistaient à vouloir respecter le bail de location. Selon les allégations, Golden Maple Homes a insisté pour que les titres de propriété contiennent une clause restrictive interdisant d'utiliser la propriété pour un foyer de groupe. Les plaignants alléguent qu'ils avaient été avisés par les particuliers intimes qu'ils n'entendaient pas honorer le bail seulement quelques jours avant la date prévue pour l'occupation des lieux. Ils ont également déclaré qu'il leur avait été impossible de trouver un autre logement et qu'ils n'avaient donc pu établir un foyer de groupe.

- 3) que la TTC et le SUT accordent à tout employé ayant un handicap et qui est muté à un autre poste en raison de son handicap une ancienneté correspondant à toute la durée de son emploi à la TTC;
- 4) que soit déclarée discriminatoire envers les employés handicapés toute restriction sur la transférabilité de l'ancienneté dans les cas de mutation découlant d'un handicap.

OHRC, Commanda, Gouais, Commanda, Chevier and Anishnabie v. Rainbow Concrete Industries Limited, Règlement : 16 avril 2002.

Les six plaignants dans cette affaire sont des hommes autochtones qui travaillaient pour Rainbow Concrete Industries dans son usine située sur des terres louées à bail dans la réserve des Premières nations de Nipissing. La bande a tenté de renégocier le bail avec Rainbow et d'augmenter les redevances. Les négociations étant dans l'impasse, le conseil de bande a décidé de barrer la route menant à la carrière. Par la suite, la Rainbow a fermé l'exploitation et mis à pied toute sa main-d'œuvre. La société Rainbow a alors déménagé son usine à un autre lieu à North Bay. Les plaignants alléguaient dans leur plainte que tous les travailleurs non autochtones et deux travailleurs autochtones avaient été rappelés au travail. Les plaignants n'avaient pas été rappelés et on leur aurait dit que c'était, entre autres raisons, soit parce qu'ils avaient pris part au barrage routier, soit parce qu'ils avaient été avertis à l'avance du barrage et qu'ils n'en avaient pas informé la compagnie.

Les plaignants alléguaient qu'il y avait eu discrimination fondée sur la race, la couleur et l'ascendance. Ils prétendaient en outre que la compagnie avait pris tard comme position que trois des plaignants n'avaient pas été rappelés en raison de leur relation avec un membre du conseil de bande. Par conséquent, les motifs d'état matrimonial et d'état familial ont été ajoutés à ces plaintes.

Règlement : En plus de payer des dommages-intérêts généraux aux plaignants, la Rainbow a accepté plusieurs mesures correctrices d'intérêt public. Elle a accepté de donner toute la considération voulue aux candidatures des membres de la bande des Premières nations de Nipissing aux postes faisant l'objet d'un concours ouvert, et si ce sont les candidats les mieux qualifiés, de les embaucher.

La Rainbow a également accepté de soumettre ses politiques en matière de droits de la personne et ses procédures de traitement des plaintes à la Commission pour que celle-ci les examine et fasse des observations, et de fournir des exemplaires de ces politiques et procédures à tous les

OHRC and Bubb-Clarke v. Toronto Transit Commission and ATU Local 113, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) : 4 avril 2002.

M. Bubb-Clarke était chauffeur d'autobus à la TTC. On a diagnostiqué chez lui une narcolepsie qui l'empêchait désormais de conduire un autobus. En raison de la narcolepsie, il lui était également impossible de travailler comme percepteur. Selon la convention collective, les dix ans d'ancienneté qu'il avait accumulés comme chauffeur ne pouvaient lui servir que dans son groupe (le groupe des transports) ou dans le groupe de la perception. De 1991 à 1996, la TTC a pris des mesures d'adaptation tenant compte des besoins de M. Bubb-Clarke en lui confiant diverses fonctions dans le groupe de l'entretien. M. Bubb-Clarke a demandé à la TTC et au syndicat de lui permettre d'utiliser l'ancienneté accumulée à l'échelle du système pour se présenter à un poste dans le groupe de l'entretien. La TTC a accepté sa demande. Le syndicat, invoquant la convention collective, n'a pas permis à M. Bubb-Clarke d'utiliser dans le groupe de l'entretien l'ancienneté qu'il avait accumulée dans le groupe des transports.

M. Bubb-Clarke a déposé une plainte portant sur le refus de lui permettre d'utiliser dans le groupe de l'entretien l'ancienneté accumulée à l'échelle du système.

Au cours de l'audience, la TTC ne s'est pas opposée au redressement demandé. L'instance s'est poursuivie contre le syndicat.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a conclu que les dispositions de la convention collective qui empêchent le transfert de l'ancienneté lorsqu'un employé passe d'un groupe à un autre en raison d'un handicap sont discriminatoires. De plus, des employés dans la situation de M. Bubb-Clarke ne devraient pas être assujettis à un vote du syndicat pour être à l'abri des effets discriminatoires de la convention collective. Ayant conclu que les conditions de la convention collective étaient discriminatoires, le Tribunal a ordonné ce qui suit :

1) que le SUT (Syndicat uni du transport) verse à M. Bubb-Clarke des dommages-intérêts généraux et des dommages pour souffrances morales à raison de 4 000 \$ par an, pour un total de 22 000 \$;

2) que M. Bubb-Clarke se voie accorder une ancienneté correspondant à la totalité de sa durée d'emploi à la TTC, transférable à son poste actuel ou à tout autre poste qu'il pourrait occuper en raison de son handicap;

***OHRC and Antony Kearsley v. City of St. Catharines,
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
(alors la Commission d'enquête) : 2 avril 2002.***

M. Kearsley a posé sa candidature à un poste de pompier à la Ville de St. Catharines. Il a été accepté, sous réserve d'un examen médical à passer. Au cours de cet examen médical, on a découvert qu'il avait une fibrillation auriculaire. L'examinateur médical, un médecin généraliste, a refusé de le déclarer apte au travail de pompier, bien que les experts consultés par le plaignant lui aient assuré qu'il s'agissait d'un trouble bénin qui n'aurait pas de répercussions sur son aptitude à faire ce travail.

L'examinateur médical a déclaré dans son témoignage à l'audience que la fibrillation auriculaire n'est pas un trouble bénin, car elle entraîne une augmentation du risque d'accident cérébrovasculaire (ACV) de 1 à 5 % par an. En réponse, la Commission a appelé un expert médical dans le domaine de la fibrillation auriculaire qui a déclaré que le risque accru d'ACV pour une personne de l'âge de M. Kearsley était négligeable, peut-être de 0,2 % par année. Cet expert a également déclaré qu'il n'y avait pas de risque accru de déficience cardiaque pour une personne comme M. Kearsley, qui, par ailleurs, est généralement en bonne santé. Après le refus de la Ville de St. Catharines, M. Kearsley est devenu pompier à la Ville de Hamilton. En octobre 2001, il a obtenu le grade de pompier de première classe.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a déterminé qu'il fallait préférer le témoignage de l'expert médical à celui du médecin examinateur, qui n'avait pas d'expertise particulière dans ce domaine. Le Tribunal a fait remarquer que la Ville de St. Catharines aurait pu demander l'avis d'un expert et en tenir compte lorsqu'il lui a fallu considérer un trouble médical d'une telle nature. C'est là un protocole que suivent d'autres municipalités.

Le Tribunal a ordonné que la Ville embauche M. Kearsley à titre de pompier de première classe, son emploi devant débuter dans les 75 jours de la décision; que la Ville indemnise M. Kearsley pour les pertes monétaires découlant du défaut de l'embaucher le 8 juin 1998, ce qui comprend les pertes relatives au salaire inférieur, au temps supplémentaire et au régime de retraite, ainsi que les dépenses relatives au kilométrage parcouru par M. Kearsley pour se rendre à son travail à Hamilton; que la Ville place M. Kearsley sur la liste d'ancienneté juste avant les employés embauchés le 8 juin 1998; que la Ville verse à M. Kearsley des dommages-intérêts généraux de 4 000 \$.

Mme Jones a présenté à Amway sa « position » sur le harcèlement au moyen d'une note de service écrite sur les conseils de son avocat. Le 26 avril 1996, Amway a congédié Mme Jones, déclarant que les allégations de cette dernière avaient détruit la relation de travail. La Commission a renvoyé la plainte de Mme Jones portant sur les représailles au Tribunal (alors la Commission d'enquête).

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario : Le Tribunal a conclu ce qui suit :

1) Amway n'avait pas eu l'intention d'exercer des représailles contre Mme Jones en raison de la plainte portant sur le harcèlement sexuel.

2) Il n'y avait pas de lien entre la plainte pour harcèlement sexuel et le congédiement. Le congédiement était plutôt attribuable à la rupture dans la relation de travail causée par le fait que Mme Jones continuait à insister alors que l'affaire avait été traitée par les mécanismes internes.

3) Mme Jones n'avait pas respecté son entente de retour au travail.

Le Tribunal a donc rejeté la plainte.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour a rejeté l'appel soulignant qu'elle n'interférerait pas avec les décisions du Tribunal dans cette affaire car elles étaient fondées sur la crédibilité des parties et la constatation des faits. La Cour a formulé d'importants principes concernant les représailles.

Elle a établi que la partie plaignante a droit à la protection prévue à l'article 8 du Code lorsqu'elle dépose une plainte interne pour atteinte aux droits de la personne auprès de sa compagnie. Il n'est pas nécessaire que soit déposée une plainte officielle auprès de la Commission relativement à l'acte allégué de harcèlement ou de discrimination. La protection prévue à l'article 8 porte sur l'exercice des droits conférés soit par la loi soit par la politique de l'employeur en matière de droits de la personne.

De plus, le rejet d'une plainte par l'employeur ne touche en rien le droit de la partie plaignante à la protection de l'article 8. Enfin, la Cour a conclu que, bien qu'il ne soit généralement pas nécessaire de prouver l'intention dans le contexte des droits de la personne, il faut que la conduite prohibée ait été intentionnelle pour que l'on puisse conclure à une violation de l'article 8. Il incombe à la Commission et à la partie plaignante de prouver que la partie intimée avait l'intention d'exercer des représailles dans les affaires portant sur l'article 8 du Code.

frais de logement des résidents au montant intégral de la portion des prestations d'aide sociale destinée à l'hébergement. Cette modification, mise en œuvre par la coopérative, signifiait que Mme Iness ne pouvait plus payer tous ses frais d'assurance et d'électricité à même la portion de ses prestations destinée à l'hébergement, mais qu'elle devait en payer une partie à même l'allocation destinée aux nécessités essentielles.

Puisque le loyer que doit payer Mme Iness a été changé apparemment pour satisfaire aux exigences de la SCHL, le Tribunal (alors la Commission d'enquête) a ajouté la SCHL à titre de partie à la plainte. La SCHL a demandé une révision judiciaire de la décision du Tribunal de l'ajouter à titre de partie.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a annulé la décision du Tribunal. La Cour a conclu que la SCHL, en exerçant son autorité d'avancer des fonds à la coopérative, n'empêchait pas sur les pouvoirs provinciaux en matière de logement ou de droits de la personne. La SCHL peut avancer des fonds et imposer des conditions concernant la façon dont ces fonds sont utilisés. Les lois provinciales ne peuvent limiter l'autorité conférée à la SCHL, si cela influe sur un aspect essentiel du fonctionnement du programme fédéral. Les lois fédérales régissent entièrement l'affectation des fonds fédéraux par la SCHL dans ses activités fondamentales. Les provinces n'ont aucune latitude pour adopter des lois qui pourraient régir les conditions dans lesquelles la SCHL peut avancer des fonds fédéraux.

Situation actuelle : Cette décision a été portée en appel devant la Cour d'appel de l'Ontario.

Jones and OHRC v. Amway of Canada, Ltd. and Art Knott, Cour divisionnaire : 19 avril 2002.

Mme Jones a déposé une plainte interne pour harcèlement sexuel auprès de son employeur, l'intimé Amway, le 25 mars 1996. Elle alléguait dans sa plainte qu'un autre employé lui avait fait subir un harcèlement sexuel. Amway a fait enquête et a conclu que la plainte n'était pas fondée. Mme Jones a accepté de reprendre le travail le 29 mars 1996. Le 17 avril 1996,

TEMOIGNAGE

« ...j'ai la conviction que toutes les parties concernées seront plus sensibles aux problèmes de harcèlement et de discrimination en milieu de travail. De plus, un comité mixte est en train de réviser notre politique sur le harcèlement et la discrimination, et à cet égard, les séminaires ne pouvaient pas mieux tomber. »

*B.B., Ongwanada
October 2002*

Selon la juge Lax, le Tribunal n'avait pas suivi ces principes. Elle a conclu que l'adaptation à deux absences cumulatives pour un total de vingt soirs par année sur un quart de travail d'environ 1 250 travailleurs au sein d'une main-d'œuvre comptant des milliers d'employés ne pourrait pas entraîner aucune des formes de préjudice injustifié, soit l'impossibilité, les risques graves ou le coût excessif. La juge Lax estimait également que le Tribunal avait erré en rejetant, sans un examen suffisant, un certain nombre de mesures possibles que l'employeur et le syndicat auraient pu adopter pour répondre aux besoins des plaignants.

Selon la juge Lax, l'absence de constatations indiquant que des mesures quelconques avaient été prises pour tenter de répondre aux besoins des plaignants entachait à elle seule la décision du Tribunal, puisqu'il était rarement admissible qu'un employeur ne fasse rien. En ce qui concerne la responsabilité du syndicat, la juge Lax a conclu que, même si l'on peut tenir compte du moral des employés, dans cette situation le moral des employées serait touché principalement parce que Veiller et Roosma seraient traités différemment. Ce sentiment étant contraire au *Code*, la juge Lax a conclu que le Tribunal n'avait pas eu raison de tenir compte du moral des employés dans cette affaire.

Les trois juges ont rejeté l'argument du syndicat selon lequel il n'était pas responsable *prima facie* et ont souligné qu'en acceptant l'horaire de travail (lequel a clairement un effet préjudiciable sur les personnes dont la croyance interdit le travail le vendredi soir), Ford et le syndicat avaient tous deux un devoir d'adaptation.

Situation actuelle : La requête de la Commission demandant l'autorisation d'interférer appel de la décision de la Cour divisionnaire devant la Cour d'appel a été rejetée le 15 janvier 2003.

**Canada Mortgage and Housing Corporation v. Iness,
Caroline Co-operative Homes Inc. and OHRG,
Cour divisionnaire : 8 juillet 2002.**

Mme Iness alléguait que les conditions de l'entente conclue entre Caroline Co-operative Housing Inc. et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), une société de la Couronne de ressort fédéral, constituaient une mesure de discrimination à son égard en raison du fait qu'elle reçoit de l'aide sociale. Avant 1995, Mme Iness payait un loyer équivalant à 25 pour 100 de son revenu, comme tous les autres résidents de la coopérative dont les frais de logement étaient subventionnés. À la suite d'une vérification effectuée en 1994, la SCHL a ordonné à la coopérative de porter les

conclue entre les TCA (Travailleurs canadiens de l'automobile) et Ford, les plaignants devaient travailler deux vendredis soirs toutes les quatre semaines. Les plaignants ont discuté de la situation avec les TCA mais le problème n'a pu être réglé. En août et septembre 1985, les plaignants ont déposé contre Ford et les TCA des plaintes pour discrimination fondée sur la croyance.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) : Le Tribunal a conclu que même si la plainte de discrimination semblait fondée *prima facie*, Ford et les TCA avaient présenté une défense convaincante en invoquant le préjudice injustifié. La Commission a porté cette décision en appel.

Conclusion de la Cour divisionnaire : La majorité de la Cour a rejeté l'appel de la Commission. La majorité a conclu que la décision du Tribunal concernant la responsabilité de l'employeur et la responsabilité du syndicat était une décision raisonnable.

Pour ce qui est de la responsabilité de l'employeur, le Tribunal avait déterminé que l'objet général de l'horaire de travail visait un objectif commercial rationnel et légitime. En déterminant que des mesures d'adaptation pourraient causer un préjudice injustifié, la majorité a affirmé que le Tribunal avait agi raisonnablement en tenant compte des coûts, de l'interchangeabilité des opérations, de l'importance d'avoir des opérateurs réguliers à chaque poste, des effets de la convention collective, de questions concernant la sécurité et de l'effet que pourraient avoir des mesures d'adaptation sur le moral des autres travailleurs.

Pour ce qui est de la responsabilité du syndicat, bien que la majorité ait affirmé que l'obligation d'adaptation s'appliquait aussi aux syndicats, la Cour a conclu que la résistance du syndicat à promouvoir des mesures d'adaptation n'était pas déraisonnable dans ce cas, vu l'importance de l'ancienneté dans l'usine et les conséquences que de telles mesures auraient eu sur l'ancienneté.

Il y a eu une forte dissidence à la Cour divisionnaire. La juge Lax a jugé que la décision du Tribunal était déraisonnable à plusieurs égards, et qu'à certains égards elle était manifestement déraisonnable. La juge Lax a affirmé que le droit à des mesures d'adaptation est un élément fondamental du traitement égal garanti par les lois et que ce droit doit être régi par deux principes :

- (1) une interprétation large et généreuse des interdictions de discrimination;
- (2) une interprétation étroite des exceptions ou des moyens de défense.

Les décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) sont exposées dans le dernier rapport annuel. Les intimés ont interjeté appel devant la Cour divisionnaire.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a affirmé que le Tribunal avait erré en prétendant ajouter les Archives comme partie plaignante, car le Tribunal n'est pas habilité à ajouter un plaignant à une affaire qui lui a été confiée par la Commission. Par conséquent, la Cour a rejeté la plainte des Archives.

La Cour a confirmé la plainte de M. Brillingier. Elle a confirmé que M. Brockie et Imaging Excellence avaient commis un acte de discrimination contre M. Brillingier fondé directement sur son orientation sexuelle, ainsi que sur son association avec les Archives, à l'encontre de l'article 12 du *Code*.

La Cour a rejeté l'argument de M. Brockie qui proposait de faire une distinction entre « l'orientation sexuelle » et le geste politique de promouvoir les causes des gais et lesbiennes, en affirmant qu'un tel argument était spécieux et défilait toute justification rationnelle. La Cour a affirmé que le fait de promouvoir une meilleure compréhension et le respect des gais et lesbiennes ne devait pas être considéré comme distinct des caractéristiques de l'orientation sexuelle.

La Cour a rejeté l'argument selon lequel la *Charte* pouvait être invoquée dans cette affaire pour attacher au sens du *Code* une justification implicite de la discrimination, justification qui serait fondée sur les croyances religieuses. La Cour a conclu que l'ordonnance du Tribunal exigeant la prestation des services d'impression avait été excessive en l'instance, et pourrait obliger M. Brockie à fournir des services qui sont contraires à sa conscience et à des principes fondamentaux de ses croyances religieuses. La Cour a donc modifié l'ordonnance afin de ne pas exiger que M. Brockie ou Imaging Excellence soit tenu d'imprimer des documents dont la teneur pourrait raisonnablement être considérée comme étant en opposition directe aux principes fondamentaux des croyances religieuses de M. Brockie.

OHRC and Roosma and Weller v. Ford Motor Company of Canada Limited and CAW Local 707, Cour divisionnaire : 19 septembre 2002.

Les plaignants travaillaient sur la chaîne de montage de l'usine Ford d'Oakville. Ils sont, par la suite, devenus membres de la Worldwide Church of God, qui interdit à ses membres de travailler entre le coucher du soleil le vendredi et le coucher du soleil le samedi. En vertu de la convention collective

mois avant le dépôt de la plainte et qu'elle n'était pas convaincue que le retard s'était produit de bonne foi. La Commission avait donc décidé de ne pas traiter la plainte conformément à l'alinéa 34 (1) (d) et avait confirmé sa décision en vertu de l'article 37.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour a conclu que la norme

d'examen devant régir la révision judiciaire des décisions prises par la Commission en vertu des articles 34, 36 et 37 du *Code* était de savoir si la décision avait été ou non « manifestement déraisonnable ». Pour en venir à cette conclusion, la Cour a signalé le caractère final des décisions prises en vertu de l'article 37, l'absence de voie d'appel des décisions de la Commission, le rôle d'enquête et de triage confié à la Commission (par opposition à son rôle quasi-judiciaire) en vertu des articles 34, 36 et 37, ainsi que

l'expertise généralement reconnue de la Commission dans la recherche des faits et le traitement des plaintes dans le contexte des droits de la personne. La Cour a également conclu que les décisions de la Commission n'étaient pas manifestement déraisonnables et que la Commission avait satisfait aux critères d'équité procédurale en rendant ces décisions. Le plaignant avait eu toute latitude pour présenter ses observations et répondre à l'analyse de l'affaire relative à l'article 34 et au rapport de réexamen, et il semble que tous les arguments sur lesquels il se fonde avaient déjà été portés à la connaissance de la Commission lorsque celle-ci a rendu ses décisions. Le plaignant connaissait les éléments pris en considération par la Commission et sur lesquels elle fonderait ses décisions. Les motifs de la Commission étaient appropriés et suffisants. De plus, la Cour a indiqué qu'il était possible de déterminer les motifs des décisions de la Commission à la fois dans les analyses de l'affaire fournies aux parties avant la décision et dans les motifs écrits fournis après les décisions.

OHRC and Ray Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie, Cour divisionnaire : 11 décembre 2002.

Ray Brillinger a demandé des services d'impression à Imaging Excellence Inc. pour le compte des Canadian Lesbian and Gay Archives (les « Archives »). Le président d'Imaging Excellence, Scott Brockie, a refusé de servir le plaignant en raison de ses croyances religieuses, selon lesquelles l'homosexualité est contraire aux enseignements de la Bible. M. Brockie soutient que son droit à la liberté religieuse en vertu du paragraphe 2 (a) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la « Charte ») justifie son refus d'offrir les services demandés.

la décision de la Cour divisionnaire, ayant conclu que les avis juridiques étaient, en réalité, des renseignements confidentiels. La Cour d'appel a de surcroît soutenu que dans une révision judiciaire, l'avis juridique n'avait pas d'importance puisque la question sur laquelle il fallait trancher c'est de savoir si la décision de la Commission pouvait être confirmée, et non pas de savoir si les avis juridiques reçus étaient corrects.

Situation actuelle : Mme Pritchard a demandé l'autorisation d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada.

COUR SUPÉRIEURE DE JUSTICE

Oren Nimeiman By Next Friend Cheryl Katz, Noah Nimeiman By Next Friend Cheryl Katz and Cheryl Katz v. OHRG, Nancy Pocock, Christopher McKinnon and Keith Norton, Cour supérieure de justice : 5 février 2002.

Cheryl Katz a intenté une action en justice contre la Commission pour atteinte aux droits reconnus par la *Charte des droits et des libertés*, violation d'une obligation d'origine législative, abus des fonctions publiques et conduite malveillante.

Décision de la Cour supérieure de justice : La Cour a rejeté la demande, concluant qu'il n'existait pas de cause d'action raisonnable. La Cour a confirmé une décision précédente de la Cour d'appel qui avait conclu que la Commission n'est pas une entité pouvant être poursuivie en dommages-intérêts. Cette décision signifie également que l'on ne peut invoquer la responsabilité du fait d'autrui pour poursuivre la Commission en raison des actes de ses employés.

COUR DIVISIONNAIRE

Gismondi v. OHRG and City of Toronto, Cour divisionnaire : 14 février 2003.

Cette demande de révision judiciaire portait sur deux décisions de la Commission de ne pas traiter la plainte pour discrimination fondée sur l'âge déposée par le plaignant à la suite de la cessation de son emploi. La Commission avait conclu que la plainte n'avait pas été déposée à temps parce que les faits sur lesquels elle était fondée étaient survenus plus de six

de faire subir un traitement défavorable à une personne en raison de l'identité de son conjoint ou de sa conjointe, de sa fille ou de son fils, de son père ou de sa mère. La Cour suprême de Canada a également renforcé la jurisprudence qui confirmait que les cours et les tribunaux devraient interpréter les dispositions des lois relatives aux droits de la personne de façon large, dans l'optique de remédier à des injustices et de respecter l'intention de la loi.

APPELS

Pritchard v. OHRC and Sears Canada, ***Cour d'appel : 29 janvier 2003.***

Mme Pritchard a déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne en janvier 1997 contre Sears Canada Inc. et certains membres du personnel de supervision, alléguant des actes de discrimination, de harcèlement et de représailles. Mme Pritchard alléguait que son congédiement ainsi que le défaut subséquent de la réembaucher constituaient une mesure de représailles découlant des plaintes qu'elle avait déposées auprès de la Commission en 1994 pour harcèlement sexuel et discrimination fondée sur le sexe.

La Commission a exercé la discrétion qui lui est conférée en vertu de l'alinéa 34 (1) (b) du *Code* et a décidé de ne pas traiter la partie de sa plainte portant sur son congédiement. Les allégations de représailles portant sur le défaut subséquent de la réembaucher devaient être renvoyées aux unités des enquêtes et de la médiation selon les procédures normales. Mme Pritchard a demandé que soit réexaminée cette décision aux termes de l'article 37. La Commission a maintenu sa décision initiale.

Mme Pritchard a demandé une ordonnance exigeant de recevoir tous les renseignements, oraux et écrits, dont disposait la Commission lorsqu'elle a pris sa décision en vertu de l'alinéa 34 (1) (b) du *Code*.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a ordonné à la Commission de divulguer tous les renseignements fournis aux commissaires lorsqu'ils ont rendu leur décision en vertu de l'article 34, y compris les avis juridiques de leurs avocats. La Cour soutenait qu'en toute justice Mme Pritchard avait droit à tous les renseignements fournis aux commissaires qui ont pris la décision de ne pas traiter une partie de sa plainte.

Décision de la Cour d'appel : La Commission a interjeté appel, soutenant que les avis juridiques préparés par ses propres avocats étaient protégés par le privilège de secret professionnel de l'avocat. La Cour d'appel a renversé

DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Direction des services juridiques a pris part aux affaires suivantes : 13 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 37 règlements; 5 révisions judiciaires; 4 décisions issues d'un appel; une décision de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 80 dossiers du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 14 révisions judiciaires; 5 appels; une cause devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

COUR SUPRÊME DU CANADA

B, C et D c. A et CDP,

Cour suprême du Canada : 31 octobre 2002.

M. A a déposé une plainte pour discrimination fondée sur l'état familial et l'état matrimonial après avoir été congédié de son emploi chez D Ltd. Le congédiement de M. A est survenu après une confrontation entre M. B (le patron de M. A) et l'épouse et la fille de M. A qui prétendaient que M. B avait agressé sexuellement la fille de M. A.

Décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (alors la Commission d'enquête) : Le Tribunal a conclu que M. A avait été congédié uniquement parce qu'il était le père de la personne faisant des allégations d'agression et le mari de la personne qui avait confronté M. B au sujet des actes allégués, et que ces faits constituaient un acte de discrimination fondé sur l'état familial et l'état matrimonial.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a convenu des faits, mais elle a rejeté la conclusion selon laquelle ces faits constituaient un acte de discrimination fondé sur l'état familial ou matrimonial, malgré les liens de parenté par alliance entre les parties.

Décision de la Cour d'appel : La Cour d'appel a accueilli l'appel interjeté par la Commission, étant d'accord avec l'argument de celle-ci suivant lequel les motifs illicites de discrimination que sont l'état matrimonial et l'état familial englobent l'identité particulière des parents, des conjoints et des enfants.

Décision de la Cour suprême du Canada : La Cour suprême du Canada a appuyé l'interprétation de la Cour d'appel en concluant que le Code interdit

La *Human Rights Code Amendment Act* de Colombie-Britannique a été promulguée et est entrée en vigueur le 31 mars 2003. Par conséquent, la Colombie-Britannique est maintenant la seule province canadienne à ne pas avoir de commission des droits de la personne.

La Commission maintient des contacts réguliers avec Partenaires en éducation publique et populaire/Public Education Partners, un comité de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP), au moyen de communications régulières avec des représentants de l'éducation d'autres commissions canadiennes et de téléconférences mensuelles.

tionale du travail au sujet des mesures prises pour prévenir la discrimination en matière d'emploi et pour promouvoir l'emploi des femmes, des travailleurs âgés, des personnes handicapées et d'autres catégories de personnes susceptibles de faire l'objet de discrimination et d'exclusion.

La Commission a également fourni des renseignements sur ses travaux à la délégation canadienne faisant rapport au comité des Nations Unies sur l'élimination de la discrimination raciale. Ce comité se penchait sur les 13e et 14e rapports du Canada soumis dans le cadre de la *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*.

Délégations et visiteurs de l'étranger

La Commission a accueilli des délégations de commissions des droits de la personne et d'organismes et groupes semblables des pays suivants : Corée (ombudsman), Albanie (ombudsman) et Bermudes (commission des droits de la personne).

Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP) est composée d'organismes de promotion des droits de la personne de tout le Canada. Comme elle l'a fait par le passé, la Commission a participé au congrès annuel de 2002 de l'ACCDP en offrant des séminaires sur divers sujets liés aux droits de la personne.

Durant le congrès, les membres de l'ACCDP ont également adopté une résolution exhortant le gouvernement de la Colombie-Britannique à démontrer l'engagement qu'il a exprimé à l'égard des droits de la personne en prenant des mesures pour respecter les normes internationales en matière de droits de la personne en faisant en sorte que le système de défense des droits de la personne fonctionne de manière indépendante du gouvernement, qu'il soit accessible et qu'il puisse protéger et promouvoir de façon efficace les droits de la personne.

En septembre 2002, la Commission a préparé un mémoire, au nom de l'ACCDP, adressé au gouvernement de la Colombie-Britannique en réaction à la décision de ce gouvernement de présenter des mesures législatives visant à abolir sa commission des droits de la personne. Le mémoire réitérait le soutien de l'ACCDP pour le maintien de commissions des droits de la personne indépendantes, au Canada et à l'étranger, à titre d'institutions distinctes et souhaitables représentant l'intérêt public.

En collaboration avec COSTI, un organisme multiculturel de services aux nouveaux immigrants, la Commission a également réalisé des brochures en langage simple sur le harcèlement sexuel, le harcèlement racial, l'embauche, la procédure relative aux plaintes et les services de la Commission en quatre autres langues : urdu, punjabi, tagalog et espagnol.

Partenariats

La Commission a continué à mettre à profit les liens de partenariat établis avec les communautés et les organismes qui ont eux aussi une responsabilité et un intérêt à l'égard de la promotion des droits de la personne.

Au cours de l'exercice écoulé, la Commission a signé un accord cadre avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) visant à :

- réviser « *Les droits de la personne au travail* » afin d'en actualiser le contenu et de le rendre plus utile pour les professionnels oeuvrant dans le domaine des ressources humaines;
 - collaborer à la prestation d'ateliers et d'exposés;
 - participer à la production de publications, y compris le site Web;
 - inclure des renseignements sur les droits de la personne dans la publication de l'APRHO intitulée *HR Professional* et collaborer à la mise en œuvre d'autres campagnes de sensibilisation.
- La Commission a également lancé une campagne d'éducation du public pour mettre en lumière la discrimination à laquelle font face les personnes âgées de l'Ontario en raison de leur âge, en partenariat avec la Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

INITIATIVES NATIONALES ET INTERNATIONALES

Mémoires de l'Ontario

La Commission apporte sa contribution aux rapports que le Canada doit déposer conformément aux diverses conventions internationales relatives aux droits de la personne dont le Canada est signataire.

En 2002-2003, la Commission a participé à ce processus en fournissant des renseignements au ministère du Travail afin de préparer les rapports ontarien et canadien en réponse à des questions de l'Organisation interna-

permanant de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes au sujet du mariage entre partenaires de même sexe.

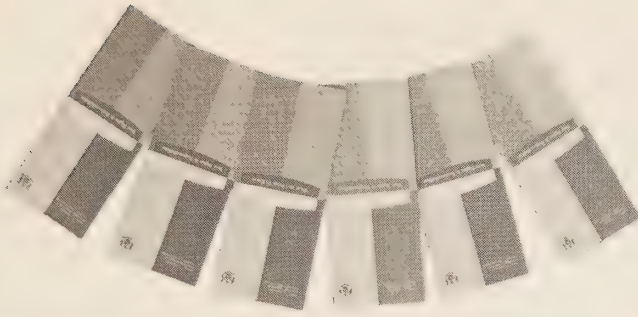
Le personnel de la Commission a présenté plusieurs exposés à des sections locales de l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO), des conseils scolaires, des tribunes d'enseignantes et d'enseignants, des collèges et des universités.

D'autres initiatives ont également favorisé une conscientisation accrue à l'égard des droits de la personne, par exemple le programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones, les consultations sur le handicap et l'éducation, la campagne de sensibilisation pour lutter contre les stéréotypes négatifs sur les personnes âgées de l'Ontario et une importante couverture de presse découlant de l'enquête sur le profilage racial.

En 2002-2003, l'utilisation du site Web de la Commission, www.ohrc.on.ca, s'est accrue pour la deuxième année consécutive. Du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003, on a compté 330 131 visites distinctes, ce qui représente une augmentation de près de 100 000 visites distinctes comparativement à la même période de l'exercice 2001-2002. En moyenne, 904 personnes par jour visitent le site Web, une augmentation par rapport à la moyenne de 638 visiteurs par jour au cours de l'exercice précédent.

En février 2003, la Commission a utilisé pour la première fois son site Web pour recueillir des observations dans le cadre d'une consultation. Un formulaire électronique a été affiché sur le site pour permettre aux personnes intéressées de répondre à une invitation à soumettre des observations sur le profilage racial. À la fin de mars 2003, plus de 500 communications avaient été faites au moyen du formulaire électronique.

Le site Web de la Commission demeure le meilleur endroit pour accéder rapidement aux renseignements concernant la Commission; on y trouve des énoncés de politiques, des guides en langage clair, des résumés de décisions judiciaires et des communiqués, ainsi que des renseignements sur la procédure relative aux plaintes, les consultations et les initiatives futures et passées de la Commission.



- a écrit au ministre des Services au consommateurs et aux entreprises pour lui faire part de ses observations sur les mesures législatives portant sur la protection de la vie privée que proposait le ministère et pour souligner quelques problèmes qu'elles pourraient soulever en matière de droits de la personne;
- a écrit au ministre de la Sécurité et de la Santé et de la Sécurité publique pour aborder la question de la divulgation, par les corps de police, de renseignements ne portant pas sur la criminalité au sujet de personnes ayant une maladie mentale, à des employeurs éventuels, des groupes de bénévoles, des clubs sportifs et d'autres organismes offrant des services à des enfants ou à des personnes vulnérables;
- a écrit au ministre des Transports au sujet des exigences du ministère pour l'attribution de permis à des conducteurs âgés, exigences qui semblent considérer que les conducteurs âgés présentent un risque plus élevé, malgré les conclusions contraires d'une enquête du coroner menée en 2002.

CONSCIENTISATION PAR L'ÉDUCATION DU PUBLIC

L'exercice écoulé marquait la troisième année de la stratégie triennale d'éducation du public de la Commission, intitulée *Getting the Message Out*, qui appuie la Commission dans l'exercice des fonctions énoncées dans le *Code* visant à favoriser une meilleure compréhension des droits de la personne et à y sensibiliser la population au moyen de campagnes thématiques ainsi qu'en créant et en renforçant des partenariats avec des organismes des secteurs privé, public et à but non lucratif.

Le commissaire en chef a pris part à plusieurs activités publiques, notamment : trois exposés sur la discrimination fondée sur l'âge; trois exposés à des jeunes dans des écoles ou des congrès; un exposé à Santiago, au Chili, à l'université Diego Portales, à l'occasion d'un congrès international sur les droits de la personne; enfin, un exposé devant le Comité

TÉMOIGNAGE

« Les rouages de la Commission ontarienne des droits de la personne sont bien rodés et je suis convaincu que nous pouvons emprunter bien des éléments de votre système. »

David A. Wilson, directeur général
Human Rights Commission, Bermudes

- communiqué avec un certain nombre d'organismes chargés de gérer le logement social en Ontario afin de fournir une interprétation de politique sur la façon dont le *Code* s'applique aux logements réservés exclusivement aux personnes âgées ou aux membres d'un groupe ethnique particulier;
- a écrit au Bureau du coroner en chef et a rencontré des représentants de ce bureau au sujet des plaintes qui pourraient éventuellement être portées pour discrimination fondée sur la maladie mentale en raison du fait qu'une enquête est automatiquement ouverte dans les cas d'un décès survenu lorsqu'une personne était détenue par la police ou une prison, alors que l'enquête est discrétionnaire dans les cas d'un décès survenu lorsque la personne était détenue à titre de malade en cure obligatoire dans un établissement psychiatrique;

- a écrit aux ministres des Finances et de l'Éducation au sujet des inquiétudes de la Commission concernant le crédit d'impôt pour les écoles privées. La Commission a également rencontré le personnel de ces ministères pour offrir des conseils sur les aspects de ce programme touchant les droits de la personne. La Commission a clarifié sa position publique sur cette question en affichant sur son site Web une fiche de renseignements intitulée *Credit d'impôt pour les écoles privées*;

- a écrit au ministre des Transports au sujet des préoccupations que soulèvent les normes d'audition établies pour les permis de conduire des catégories B, C, E et F en Ontario sur le plan des droits de la personne;
- a écrit au ministre des Affaires étrangères pour exhorter le gouvernement canadien à intervenir dans une affaire internationale de droits de la personne mettant en cause une Nigérienne condamnée à être lapidée à mort pour avoir eu un enfant hors mariage;
- a fait des déclarations au sujet de la hausse des crimes motivés par la haine signalés à travers la province depuis le 1^{er} septembre 2001 en rappelant que l'intolérance est inacceptable et n'a pas de place dans notre société;

- a communiqué au Conseil de presse de l'Ontario ses préoccupations au sujet d'un éditorial publié dans l'*Ottawa Citizen* qui laissait entendre que les mesures particulières énoncées dans le *Code criminel* du Canada traitant des crimes motivés par la haine créaient une catégorie spéciale de victimes placées à un rang plus élevé que les autres et accordaient une plus grande valeur à leur vie;

En particulier, le rapport indiquait que le rôle de liaison avait été efficace à bien des égards :

- avec le personnel de la Commission chargé des enquêtes et de la réception des demandes, pour aider les Autochtones à déposer leurs plaintes;
- avec d'autres organismes communautaires offrant des services à la population autochtone, pour fournir des renseignements ou un appui, ou pour aider à résoudre certains différends, souvent sans qu'il soit nécessaire de porter plainte devant la Commission;
- avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP), puisque plusieurs de ceux qui soulevaient des problèmes vivaient sur une réserve ou présentaient des situations touchant des organismes relevant du palier fédéral;
- à titre de véhicule d'éducation du public au sein de la collectivité, dans les organismes et dans les écoles.

La Commission suivra les recommandations du rapport final de GREAT visant à renforcer la viabilité du programme et à élaborer une stratégie pour élargir le programme à d'autres régions de l'Ontario.

Approche intersectionnelle de la discrimination

La Commission a publié un document de travail intitulé *Approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* et elle a invité les particuliers et les groupes intéressés à présenter leurs observations sur la façon dont l'analyse intersectionnelle peut être appliquée de manière cohérente dans tous les secteurs d'activité de la Commission. Le document explore comment des facteurs tels que la race, le sexe, l'âge, le lieu d'origine ou le handicap se recoupent souvent pour donner des expériences uniques de discrimination.

CONSEILS EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

Un aspect des fonctions de la Commission est d'examiner les lois, les règlements, les programmes et les politiques, et ce tant dans les affaires touchant le secteur public que le secteur privé, afin de donner un avis éclairé sur les questions relatives aux droits de la personne. La Commission peut également prendre des mesures pour aider les organismes publics et privés à se conformer au *Code*. Durant l'exercice écoulé, la Commission a :

La séance a permis de sensibiliser le public, en particulier les personnes qui ne comprennent peut-être pas les effets néfastes du profilage.

La Commission entend publier un rapport sur l'initiative de profilage racial au cours du prochain exercice.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

L'exercice 2002-2003 marquait la troisième année de l'initiative lancée par la Commission à l'intention des Autochtones de la province. Cette importante initiative vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. Au fil des ans, on a constaté que très peu d'Autochtones de l'Ontario ont porté plainte pour atteinte aux droits de la personne, et de nombreuses communautés autochtones connaissent très peu les lois et les processus visant la protection des droits de la personne dans la province.

La Commission travaille en partenariat avec deux organismes autochtones, Grand River Employment and Training (GREAT), situé à Ohsweken (près de Brantford), et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCCT) pour élaborer et mettre en œuvre cette initiative.

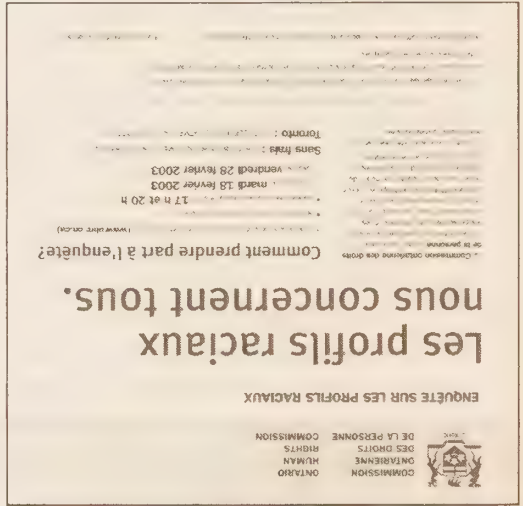
La première phase de l'initiative a révélé que les Autochtones font face à une discrimination importante en matière de logement, particulièrement hors des réserves, ainsi que dans les domaines de l'emploi et des services. En outre, elle a permis de constater que les communautés autochtones et leurs membres connaissent mal les services de la Commission ou le processus pour faire reconnaître les droits de la personne. Le rapport de la première phase recommandait que la Commission intensifie sa présence dans les communautés autochtones et présentait des stratégies pour sensibiliser la population autochtone au système de protection des droits de la personne et pour améliorer leur accès à ce système.

Dans la deuxième phase de l'initiative, un agent de liaison en matière de droits de la personne a commencé à travailler à temps plein au NCCCT en janvier 2002 afin de mieux faire connaître les droits de la personne et les services de la Commission.

La troisième phase, l'évaluation du projet, a été mise en œuvre au cours de l'exercice 2002-2003. Le rapport final, rédigé par GREAT, a été soumis en mars 2003 et concluait que ce modèle d'intervention était efficace, mais qu'il restait beaucoup à accomplir dans ce domaine.

Profilage racial

Pour respecter son engagement d'entreprendre un projet sur les questions relatives à la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine, la Commission a annoncé le 9 décembre 2002, la veille de la Journée internationale des droits de l'Homme, qu'elle entreprendrait une enquête publique sur les effets du profilage racial sur les personnes, les familles, les collectivités et la société dans son ensemble.



Cette enquête relève du mandat que confère à la Commission l'article 29 du *Code des droits de la personne* de l'Ontario d'enquêter sur des incidents ou des conditions suscitant des tensions ou des conflits, d'effectuer des enquêtes sur des problèmes sociaux, de promouvoir des programmes visant à résoudre de tels problèmes et de mettre en œuvre des activités d'éducation du public afin de favoriser une meilleure compréhension et le respect du *Code*.

La Commission a collaboré étroitement avec ses partenaires au sein de la collectivité pour élaborer le processus. Le 17 février 2003, l'initiative a été lancée, et du 18 au 28 février les lignes téléphoniques de la Commission étaient ouvertes le soir pour recevoir les observations du public. La Commission a également reçu un certain nombre d'observations par la poste et au moyen d'un questionnaire en ligne.

À la fin de l'exercice, la Commission avait reçu plus de 800 communications. Bien que ces communications ne correspondent pas toutes aux paramètres de l'enquête, la réponse du public a dépassé les attentes de la Commission, aussi bien en ce qui concerne la qualité que la quantité. Des personnes de divers milieux et provenant de collectivités des quatre coins de la province ont raconté leur expérience du profilage dans des cadres divers.

Le 31 mars, la Commission a tenu une séance publique à Toronto, durant laquelle treize intervenants, constituant un échantillon représentatif des observations reçues, ont décrit les effets du profilage sur eux-mêmes, sur leur famille et leur collectivité, ainsi que sur la société et ses institutions.

Le Code du bâtiment et l'accessibilité des restaurants

En mars 2002, la Commission a présenté au ministère des Affaires municipales et du Logement un mémoire en profondeur dans lequel elle soulignait la nécessité de réformer les exigences relatives à l'aménagement sans obstacle prévues dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario. Le mémoire propose des éléments à modifier en priorité et expose les principes touchant les droits de la personne qui devraient guider la révision du *Code du bâtiment*. En juillet 2002, ce document a été rendu public avec un rapport sur une initiative de la Commission visant à promouvoir l'accessibilité dans le secteur des restaurants. Cette initiative consistait à mener une enquête auprès de 29 grandes chaînes de restaurants en Ontario pour évaluer le degré d'accessibilité des lieux et déterminer la nature des normes d'accessibilité utilisées et des objectifs établis pour réaliser l'accessibilité à l'avenir.

La Commission a examiné les réponses reçues et constaté que les chaînes de restaurants établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Ni le *Code des droits de la personne* ni le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* ne sont pris en considération pour établir les normes d'accessibilité.

Par conséquent, la Commission a procédé à sa propre enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants, en vertu du mandat qui lui est conféré aux termes de l'article 29 du *Code des droits de la personne*. La Commission a donc retenu les services d'une personne ayant l'expertise requise pour inspecter divers emplacements de sept chaînes de restaurants dans toute la province afin de vérifier l'accessibilité des lieux et des services. On a ensuite évalué et noté les chaînes en se fondant sur une liste de contrôle comprenant des éléments clés concernant l'accessibilité.

Les résultats de l'examen ont été décevants. Ils ont révélé qu'il existe des établissements en Ontario qui ne satisfont même pas aux exigences les plus élémentaires d'accessibilité du *Code du bâtiment* actuel, ni aux exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Dans certains cas, les établissements sont absolument inaccessibles, alors que dans d'autres établissements, les personnes handicapées font face à des obstacles importants, par exemple, pour ce qui est d'avoir accès aux toilettes. Au cours du prochain exercice, la Commission entend faire connaître les résultats de son enquête aux sept chaînes afin de vérifier leurs plans visant à assurer l'accessibilité à l'avenir. Les résultats de l'enquête seront aussi rendus publics.

négligées relatives au vieillissement entravent l'égalité des chances et la participation des personnes âgées de l'Ontario. Les quatre affiches portent sur les secteurs de l'emploi, des transports en commun, des services de santé et du logement, quatre secteurs qui touchent tout particulièrement les personnes âgées de l'Ontario.

Éducation et handicap

La Commission a entrepris des travaux importants portant sur le handicap et l'éducation. En juillet 2002, la Commission a publié un document de consultation intitulé *Éducation et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario*.

Le document de consultation précisait certaines questions intéressant particulièrement la Commission, notamment l'accès à l'éducation, la discrimination fondée sur le handicap et sur d'autres motifs interdits, les attitudes négatives et les stéréotypes, l'étiquetage, le processus d'adaptation, les rôles et responsabilités, les mesures d'adaptation appropriées, le préjudice injustifié. Le document de consultation invitait les personnes et organismes intéressés à soumettre des observations écrites sur ces questions et d'autres questions relatives aux droits de la personne touchant les personnes handicapées dans le domaine de l'éducation.

La Commission a reçu 124 mémoires, provenant notamment d'organismes communautaires, de conseils scolaires, de comités consultatifs sur l'éducation de l'enfance en difficulté, de parents, d'élèves ayant un handicap, d'éducateurs, de collèges, d'universités, de consultants, de syndicats, de groupes de défense des droits et de ministères du gouvernement.

En novembre 2002, la Commission a tenu des audiences publiques à Ottawa, North Bay, Hamilton et Toronto pour entendre des exposés. Des parties intéressées ont présenté leurs observations orales sur les questions relatives aux droits de la personne touchant les personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. En tenant ces audiences, la Commission respectait l'engagement qu'elle avait pris en 2002 d'effectuer des consultations sur le handicap et l'éducation en vue de rédiger un rapport de consultation et des lignes directrices particulières à ce sujet.

Un rapport de consultation et des lignes directrices sont en train d'être développés, lesquels devraient être publiés au cours de l'automne 2003.

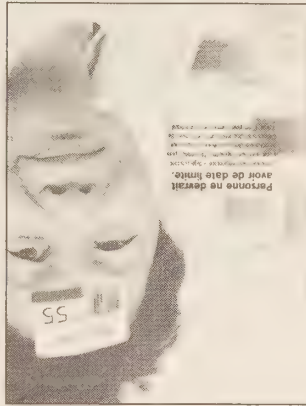


compte de l'urgence et des conséquences des problèmes d'accessibilité dans les services de transport en commun.

Aux termes de la nouvelle *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), tous les fournisseurs de services de transport en commun en Ontario sont tenus d'élaborer et de rendre public un plan annuel visant l'accessibilité; ce plan doit prévoir des mesures pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, et ce dans les règlements internes, politiques, programmes, pratiques et services de l'organisme. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario souligne que les fournisseurs de services de transport en commun ont jusqu'au 30 septembre 2003 pour achever l'élaboration de leur premier plan d'accessibilité, soit un an après la promulgation de la LPHO.

Discrimination fondée sur l'âge

Poursuivant ses travaux sur la question de la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a publié en juin 2002 sa *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*. Cette politique jette un regard en profondeur sur la discrimination fondée sur l'âge à la lumière des protections actuellement prévues dans le *Code*. Cette politique a été élaborée pour aider le public et le personnel de la Commission à mieux comprendre la façon dont le *Code* protège les Ontariennes et Ontariens âgés. Elle vise également à aider les fournisseurs de services, les employeurs et les locataires à prendre conscience des obligations qui leur incombent en vertu du *Code*. La Commission a également publié six fiches de renseignements afin d'offrir une ressource facile et rapide à consulter pour expliquer les principaux points de cette politique.



En même temps, la Commission a annoncé sa vaste campagne de sensibilisation du public, réalisée en partenariat avec CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), visant à lutter contre les idées préconçues et les stéréotypes au sujet des personnes âgées. La campagne présente des affiches montrant des personnes âgées ayant un autocollant sur le front sur lequel on peu lire « Meilleur avant » un certain âge, et elles portent le slogan suivant :

« *Personne ne devrait avoir de date limite. Cessons la discrimination en raison de l'âge. C'est pas correct et c'est illégal.* »

Ce message entend nous rappeler qu'il faut éviter que les attitudes

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2002-2003 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les com-missaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du *Code*. Le travail d'élaboration des politiques aide la Commission à mieux faire comprendre le *Code* et à aider le public, et en particulier les personnes qui interviennent dans la défense des droits de la personne, à se faire une idée de la façon dont la Commission est susceptible d'interpréter et d'appliquer le *Code* dans une situation donnée. Les faits saillants du dernier exercice sont présentés ci-dessous.

Rapport sur les services de transport en commun

En avril 2002, la Commission a publié son rapport sur *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*. Le rapport de la Commission résume les points de vue exprimés par des fournisseurs de services, des organismes représentant les personnes âgées et les personnes handicapées, des groupes de défense des droits et des particuliers durant les consultations menées par la Commission sur l'accès aux services de transport en commun.

Le rapport indique qu'en dépit du fait que le *Code* impose une obligation légale d'assurer un accès égal aux services de transport en commun, sans discrimination basée sur des motifs illicites, on constate que les personnes handicapées, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants font quotidiennement face à des obstacles dans leur utilisation des services de transport en commun.

Le rapport présente des recommandations invitant les fournisseurs de services à réaliser la pleine intégration et l'accessibilité des services, à adopter une approche universelle dans la conception des services et des installations, et à prendre toutes les mesures nécessaires, à moins de pré-judice injustifié, pour atteindre ces objectifs, notamment en élaborant des plans à cet effet. La Commission a également encouragé le gouvernement provincial à établir des normes et des échéanciers provinciaux et à tenir

BUREAU DES ENQUÊTES

Le Bureau des enquêtes de la Commission mène des enquêtes et tente de favoriser la conciliation des parties dans le cas de plaintes qui ne sont pas réglées ou autrement résolues par le Bureau de médiation.

Au cours de l'exercice, le Bureau des enquêtes a fermé 676 dossiers de plaintes. L'âge moyen des dossiers actifs de la Commission était de 11,5 mois au 31 mars 2003, ce qui indique que la Commission continue à traiter ses dossiers dans des délais courants (12 mois ou moins).

NOMBRE DE DOSSIERS

La Commission a ouvert 1 776 dossiers et en a fermé 1 954 au cours de l'exercice 2002-2003. Le nombre de dossiers actifs, au 31 mars 2003, était de 2 137 dossiers.

Un plus grand nombre de dossiers aurait normalement été ouverts et fermés au cours de l'exercice, si ce n'était de la grève du Syndicat des employées et des employés de la fonction publique de l'Ontario qui a commencé le 13 mars 2002 pour se poursuivre jusqu'au 6 mai 2002.

La Commission a renvoyé 58 plaintes pour atteinte aux droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Les noms des parties et les détails des dossiers confiés à la Direction de la médiation et des enquêtes sont confidentiels et protégés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Cependant, lorsque la Commission renvoie un dossier au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (autrefois appelé la Commission d'enquête), la cause devient publique. Pour cette raison, il n'existe pas de résumés des dossiers confiés à la Direction de la médiation et des enquêtes.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 2 324 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 902 visiteurs au bureau et répondu en personne à 46 127 des 69 817 des appels reçus. En moyenne, on a répondu aux appels dans un délai de moins de 3 minutes. Le personnel a envoyé 4 385 formulaires de demande et a reçu 2 863 formulaires de demande remplis (y compris environ 800 plaintes rédigées par les personnes mêmes) en retour. Un total de 1 776 plaintes ont été déposées.

BUREAU DE MÉDIATION

Le Bureau de médiation de la Commission offre à la fois des services formels et informels de médiation aux parties et il est chargé d'évaluer et de traiter les requêtes relatives à l'article 34.

La médiation formelle est un mécanisme volontaire permettant aux parties en cause dans une plainte de se rencontrer et de régler leur différend dès les premières étapes du traitement de la plainte, avec l'aide d'une médiatrice ou d'un médiateur professionnel employé par la Commission. La médiation informelle permet également aux parties d'essayer de régler leur différend au début du traitement d'une plainte, mais sans une rencontre formelle de médiation. Des médiateurs ayant reçu une formation professionnelle facilitent également les médiations informelles.

Les requêtes relatives à l'article 34 sont des requêtes dans lesquelles on demande à la Commission, conformément à l'article 34 du *Code*, de « ne pas traiter » une plainte parce que la plainte pourrait ou devrait plutôt être traitée en vertu d'une loi autre que le *Code*; que la plainte est futile, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi; que la plainte n'est pas de son ressort; que les faits sur lesquels la plainte est fondée se sont produits plus de six mois avant son dépôt.

Le taux de règlement découlant de la médiation pour l'exercice écoulé est de 72,9 %, comparativement à 73,6 % pour l'exercice 2001-2002. Au cours de l'exercice écoulé, le Bureau de médiation a fermé 1 262 dossiers.

**BUREAU DE RENSEIGNEMENTS ET
DE RÉCEPTION DES DEMANDES**

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact avec la Commission pour les membres du public qui appellent pour obtenir des renseignements sur la façon de déposer, ou d'éviter, une plainte pour atteinte aux droits de la personne. Le Bureau traite aussi la correspondance au sujet du processus de traitement des plaintes de la Commission et reçoit dans les locaux de la Commission à Toronto les personnes qui veulent déposer une plainte.

Le Bureau a deux unités qui offrent des services au public par téléphone, par l'intermédiaire d'un centre d'appel situé à Toronto, par des entretiens en personne au bureau, ainsi que par courrier postal ou électronique.

Grâce à l'unité de renseignements, les personnes qui écrivent, téléphonent ou viennent en personne peuvent obtenir des renseignements généraux sur le processus de traitement des plaintes, sur la marche à suivre pour déposer une plainte et sur d'autres processus relatifs aux droits de la personne. L'unité de réception des demandes est chargée d'évaluer les questionnaires de demande retournés et de rédiger et de signifier les plaintes pour atteinte aux droits de la personne.

Afin d'offrir des services plus efficaces au public, l'unité de renseignements a entrepris, au cours de l'exercice 2003-2003, d'adopter une approche plus proactive pour éduquer les plaignants et les intimes sur leurs droits et leurs responsabilités en vertu du *Code* des leurs premiers contacts avec la Commission.

Cette méthode améliorée pour offrir des services au public a donné les résultats suivants :

- Les plaignants étaient mieux en mesure de soulever leurs problèmes en matière de droits de la personne et les employeurs/intimes disposaient d'outils pour traiter et prévenir de manière proactive les plaintes pour discrimination.
- Les personnes dont les problèmes ne relevaient pas des droits de la personne ont pu être immédiatement renvoyées vers des organismes mieux en mesure de traiter de leurs problèmes.
- On a pu concentrer les ressources de la Commission sur le traitement de questions de discrimination relevant du *Code*.

A PROPOS DE LA COMMISSION

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du ministre des Affaires civiques. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent l'enquête sur les plaintes pour atteinte aux droits de la personne et le règlement de ces plaintes. Selon le Code, la Commission doit en outre promouvoir les droits de la personne et sensibiliser le public à ces droits.

DIRECTION DE LA MÉDIATION ET DES ENQUÊTES

La Direction de la médiation et des enquêtes est la section administrative la plus nombreuse de la Commission ontarienne des droits de la personne, comptant environ 85 membres du personnel à temps plein dans toute la province, la majorité travaillant au bureau de la Commission situé à Toronto. La Direction de la médiation et des enquêtes a pour principale responsabilité d'exécuter le mandat de la Commission visant à assurer le respect du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Elle est formée de quatre bureaux : le Bureau de la direction, le Bureau de renseignements et de réception des demandes, le Bureau de médiation et le Bureau des enquêtes.

BUREAU DE LA DIRECTION

Le Bureau de la direction est responsable de la gestion de la Direction de la médiation et des enquêtes. Le Bureau de la direction assure également la supervision d'un certain nombre de projets particuliers, y compris des enquêtes rémunérées à l'acte; les procédures pour faire respecter le *Code*; la surveillance de la conformité; les questions de service à la clientèle; la gestion générale du volume de travail.

TÉMOIGNAGE

« Votre exposé a fourni à notre personnel et à nos clients un aperçu informatif du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, du rôle de la Commission, du processus de dépôt d'une plainte et des droits de la personne en matière d'emploi... »

M.M., *Student Employment Centre, Toronto*
Juillet 2002

J'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne durant l'exercice allant du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003.

Cette année la Commission a ouvert 1 776 dossiers et en a fermé 1 954. Le nombre de dossiers actifs, au 31 mars 2003, était de 2 137. L'âge moyen des dossiers actifs de la Commission est de 11,5 mois, ce qui indique que la Commission continue d'assurer le traitement du volume de dossiers dans des délais courants (c'est-à-dire en 12 mois ou moins). La Commission a soumis 58 plaintes pour atteinte aux droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Dans le domaine des politiques, la Commission a également achevé plusieurs réalisations importantes. Notamment, la Commission a :

- publié un rapport de consultation intitulé *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*;
- publié sa *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*;

- lancé une campagne de sensibilisation du public portant sur les quatre secteurs d'activité dans lesquels les personnes âgées font face aux obstacles les plus graves : l'emploi, les transports, les services de santé et le logement;

- effectué une enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants;
- tenu des séances de consultation publique à North Bay, Hamilton, Ottawa et Toronto sur les questions liées à l'accès à l'éducation pour les élèves ayant un handicap;

- entrepris une enquête publique d'envergure provinciale sur les effets du profilage racial.

Pour terminer, je tiens à exprimer toute ma gratitude au personnel de la Commission. J'ai été impressionné par le travail acharné des membres du personnel qui, malgré une longue grève des fonctionnaires, a permis à la Commission de relever un certain nombre de défis au cours d'un exercice particulièrement exigeant. Je les en remercie sincèrement.

Le commissaire en chef,

Keith C. Norton c.r., B.A., LL.B.





Ontario
Human Rights
Commission

Chief Commissioner

180 Dundas Street West
Toronto ON M7A 2R9
Tél: 416.314.4541

Commission
ontarienne des
droits de la personne

Commissionnaire en chef

180 rue Dundas ouest
Toronto ON M7A 2R9
Tél: 416.314.4541

Juin 2003

L'honorable Carl Defaria

Ministre des Affaires civiques et ministre délégué

aux Affaires des personnes âgées

400, avenue University, 6^e étage

Toronto (Ontario) M7A 2R9

Monsieur le Ministre,

Conformément au paragraphe 31 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne pour l'exercice 2002-2003, en vue de son dépôt à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Ce rapport présente les activités de la Commission pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire en chef,

Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B.

<p>Message du commissaire en chef 6</p>	
<p>Direction de la médiation et des enquêtes 7</p>	
Bureau de la direction	7
Bureau de renseignements et de réception des demandes	8
Bureau de médiation	9
Bureau des enquêtes	10
Nombre de dossiers	10
<p>Direction des politiques et de l'éducation 11</p>	
<p>Elaboration des politiques 11</p>	
<p>Rapport sur les services de transport en commun 11</p>	
<p>Discrimination fondée sur l'âge 12</p>	
<p>Éducation et handicap 13</p>	
<p>Le Code du bâtiment et l'accessibilité des restaurants 14</p>	
<p>Profilage racial 15</p>	
<p>Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones 16</p>	
<p>Approche intersectionnelle à la discrimination 17</p>	
<p>Conseils en matière de droits de la personne 17</p>	
<p>Conscientisation par l'éducation du public 19</p>	
<p>Partenariats 21</p>	
<p>Initiatives nationales et internationales 21</p>	
<p>Direction des services juridiques 24</p>	
<p>Cour suprême du Canada 24</p>	
<p>Appels 25</p>	
<p>Cour supérieure de justice 26</p>	
<p>Cour divisionnaire 26</p>	
<p>Tribunal des droits de la personne de l'Ontario 33</p>	
<p>Initiatives internes 44</p>	
<p>Cadre de responsabilisation 45</p>	
<p>Annexes 49</p>	
<p>Liste des commissaires 49</p>	
<p>Organigramme 54</p>	
<p>Description des directions 55</p>	
<p>Liste des publications 57</p>	
<p>Liste des activités d'éducation du public 59</p>	
<p>Tableaux 61</p>	
<p>Décisions et règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario 64</p>	
<p>États financiers 67</p>	

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec la Commission.
Tous les appels sont traités de manière confidentielle.

Tél. : 1 800 387-9080

ATS : 416 314-6526 ou 1 800 308-5561

Site Web : www.ohrc.on.ca

RAPPORT ANNUEL

2002-2003

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas Ouest, 7^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2R9

Commission
ontarienne des
droits de la personne
Ontario
Human Rights
Commission



Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
©2003, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0536 6/03 1M
ISBN 0-7794-4785-9

RAPPORT ANNUEL

2002-2003

Commission
ontarienne des
droits de la personne
Ontario
Human Rights
Commission

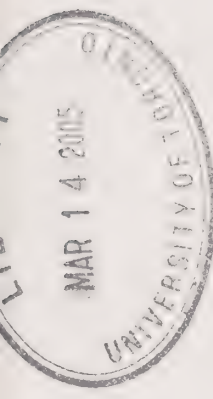


C20N
L73
- A56



ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION

Year-End Results 2002-2003



Ontario Human Rights Commission Year-End Results 2002-2003

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Minister of Citizenship. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the "Code") and include the investigation and settlement of human rights complaints. The Commission is pleased to provide a summary of its Year-End Results for the fiscal year ending March 31, 2003. A more formal Annual Report will be available after official tabling in the Legislature.

Current Caseload

Under Ontario's *Human Rights Code*, the Commission is required to receive all human rights complaints that fall within its jurisdiction.

In the fiscal year 2002-2003, 1,776 new complaints were filed at the Commission. The Commission closed 1,954 cases, close to the same number as last year (1,932). Its active caseload as at March 31, 2003 was 2,137.

The Commission continued to maintain a caseload that is current, which means the average age of the cases is less than 12 months. For the 2002-2003 fiscal year, the average age of the caseload was 11.5 months, up slightly from 11 months in the previous year.

Age Discrimination

Building on the Commission's ongoing work in the area of age discrimination, in June 2002, the Commission released its *Policy on Discrimination against Older Persons because of Age*. The Policy was developed to help the public and Commission staff gain a better understanding of how the Code protects older Ontarians. It also aims to raise awareness among service providers, employers and landlords of their obligations under the Code. Six fact sheets were also published to provide a quick resource to explain the key issues in the Policy.

At the same time, the Commission announced its public awareness campaign, in partnership with CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), to counteract myths and stereotypes about older persons. The campaign features posters of older people with stickers on their foreheads that state a Best Before age and the tagline:

"Nobody has a shelf life. Stop age discrimination now. It's illegal, and it's just plain wrong."

There are different posters for employment, transit services, health care and housing - four key areas that affect older Ontarians.

Racial Profiling

As part of its commitment to initiate a project on race, ethnicity and origins, on December 9th, 2002, the eve of International Human Rights Day, the Commission announced that it would undertake a public inquiry to look into the effects of racial profiling on individuals, families, communities and society as a whole.

The Commission worked closely with community partners in the design of the process. On February 17, 2003, the initiative was launched and from February 18th to 28th, the Commission's phone lines were open in the evenings to receive submissions from the public. The Commission also received a number of submissions through an online questionnaire and by mail.

By the fiscal year end, the Commission had received over 800 contacts. On March 31st, the Commission held a one-day public inquiry session in Toronto during which thirteen (13) presenters, representing a cross-section of the submissions received, described the impact of profiling on themselves, their families, their communities, and society and its institutions. The session enabled the Commission to raise public awareness, particularly among those who may lack an understanding of the harmful effects of profiling.

The Commission intends to publish a report on the racial profiling initiative during the next fiscal year.

An Intersectional Approach to Discrimination

The Commission released a Discussion Paper entitled, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* and solicited feedback on how an intersectional analysis can be consistently applied in all areas of the Commission's work. The paper explores how factors such as race, gender, age, place of origin and disability often intersect to produce a unique experience of discrimination.

Aboriginal Human Rights Initiative – Phase III

The goals of this important initiative are to create and build on awareness of the Code among Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. The Commission is working in partnership with two Aboriginal organizations, Grand River Employment and Training (GREAT) of Ohsweken (near Brantford) and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT), in the development and delivery of this project.

In January 2002, during the second phase of the initiative, a full-time human rights liaison officer began working at NCCT to increase awareness of human rights and the Commission's services. The third phase was implemented in this fiscal year and was an evaluation of the project. The Final Report, written by GREAT, was submitted in March 2003 and reflected that while the model is effective, there is still a great deal of work to be done in this area.

The Commission will be following up on the recommendations of GREAT's Final Report to strengthen the program's viability and to develop a strategy to broaden the program geographically in Ontario.

Disability Issues

Following the release of its *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* in March 2001, the Commission continues to undertake several initiatives to ensure equal access to goods, services and facilities for people with disabilities.

1. *Building Code and Restaurant Accessibility*

In March 2002, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing outlining the need for reform to the barrier-free access requirements in the Ontario *Building Code*. In July 2002, this document was made public along with a report on a Commission initiative to promote accessibility in the restaurant sector.

The initiative involved surveying 29 major restaurant chains in Ontario. A review of the responses revealed that the restaurant chains are setting their standards for accessibility based only on the Ontario *Building Code* that is in effect at the time of construction or renovation. Neither the Code nor the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* are considerations in setting standards for accessibility.

Accordingly, the Commission initiated its own inquiry into the accessibility of restaurant chains. The Commission's expert visited several locations of each of the seven chains in various parts of the province.

The results of the review were disappointing and revealed that there are facilities in operation in Ontario that do not meet even the most basic accessibility requirements of the current *Building Code*, nor the requirements of the Ontario *Human Rights Code*. In some cases, facilities are completely inaccessible while in others, persons with disabilities would face significant barriers, for example, in accessing washrooms.

In the next fiscal year, the Commission intends to share the results of this review with the seven chains to ascertain their plans for achieving accessibility in the future. The results of the review will also be made public.

2. Education and Disability

The Commission undertook significant work in the area of disability and education. In July 2002, the Commission released a Consultation Paper entitled *Education and Disability: Human Rights Issues in Ontario's Education System*. The Paper invited written submissions from any interested individual or organization on these and other human rights issues related to disability and education.

The Commission received 124 written submissions from community organizations, school boards, special education advisory committees, parents, students with disabilities, educators, colleges, universities, consultants, unions, advocacy groups, and government ministries. In November 2002, the Commission held public hearings in Ottawa, North Bay, Hamilton and Toronto. A consultation report and guidelines are currently being prepared and are expected to be released in the Fall of 2003.

3. Public Transit Report

In April 2002, the Commission released its Report on *Human Rights and Public Transit Services in Ontario*. The Report summarized input received from transit providers, seniors' organizations, disability consumers' groups, advocacy groups and individuals during the Commission's consultation on access to public transit services.

The Report states that there is a legal obligation under the *Code* for equal access to public transit services without discrimination based on prohibited grounds, yet found that persons with disabilities, older persons and families with young children face difficulties in accessing transit on a daily basis.

The Report contains recommendations for transit service providers to set a goal of full integration and accessibility, design services and facilities inclusively and take all steps short of undue hardship, including developing plans, to achieve this goal. The Commission encouraged the provincial government to set standards and timelines across the province and to consider the urgency and impact of accessibility issues in public transit services.

Under the new *Ontarians with Disabilities Act (ODA)*, every public transportation organization in Ontario is required to prepare and make publicly available a yearly accessibility plan addressing the identification, removal and prevention of barriers to persons with disabilities in the organization's bylaws, policies, programs, practices and services. The Accessibility Directorate of Ontario notes that public transit providers should complete their first accessibility plans by September 30, 2003, one year after the date of proclamation of the ODA.

Increasing Awareness through Public Education

The Chief Commissioner participated in a number of public events including: three presentations on age discrimination, three presentations to youth in schools or conferences, one presentation in Santiago, Chile to the Universidad Diego Portales, at an international conference on human rights, and a presentation to the House of Commons Standing Committee on Justice and Human Rights on the topic of same-sex marriage. Commission staff also made several presentations to local chapters of the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), school boards, teachers' forums, colleges and universities.

In 2002-2003, usage of the Commission's Web site, www.ohrc.on.ca, increased by 100,000 unique visits over the previous year.

In February 2003, the Commission used an electronic form placed on its site to facilitate online responses to the call for submissions regarding racial profiling. By March 31, 2003, over 500 contacts had been made using the electronic form.

The Commission also produced, in collaboration with COSTI, a multicultural service agency for new immigrants, plain-language brochures on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services in four additional languages: Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.

The Commission continued to develop its partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) and signed a framework agreement with HRPAO on a number of initiatives including, rewriting and updating "*Human Rights at Work*" to increase its usefulness to practitioners in the human resources field, working together in the delivery of workshops and presentations and other awareness campaigns. The Commission also launched a public awareness campaign to highlight the discrimination faced by older Ontarians because of their age in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

www.ohrc.on.ca

The Web site is in English and French. In the 2002-2003 fiscal year, there were 330,131 unique visits. On average, 904 people visit the site every day.

Legal Services Branch

During the 2002-2003 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 13 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 37 settlements, 5 judicial review decisions, 4 appeal decisions, and one Supreme Court of Canada decision.

At the end of the fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised: 80 Human Rights Tribunal of Ontario files, 14 judicial reviews, 5 appeals, and one case at the Supreme Court of Canada.

Accountability Framework

The Commission has presented an Accountability Framework in each of the last five annual reports. The framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously established targets. The following is a summary of achievements against targets in the 2002-2003 fiscal year.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
Promotion and Awareness of Human Rights	In partnership, implement ageism and age discrimination public awareness campaign and related public education activities.	Public awareness campaign launched in June 2002 in partnership with Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).
	Implement Phase III of Aboriginal Human Rights Program.	Phase III implemented and the final report submitted in March 2003.
	Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.	Met and exceeded 80% satisfaction rate.
	<i>Teaching Human Rights in Ontario</i> : Make additional resources available to teachers on the Commission's Web site.	New case studies developed.
Policy	Other significant achievements.	Plain-language guides on sexual and racial harassment, hiring, how to file a complaint and Commission services were released in Urdu, Punjabi, Tagalog and Spanish.
	Release the Policy on age discrimination against older persons.	<i>Policy on Discrimination against Older Persons because of Age</i> released in June 2002 along with fact sheets that explain key areas of the policy.
	Release Discussion Paper, <i>An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims</i> , and solicit input from stakeholders.	Discussion paper released in September 2002 and feedback requested.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
	Conduct consultations on disability in the education sector with a view to developing a consultation report and specific guidelines.	Consultation paper released in July 2002. Public consultation sessions held in Hamilton, North Bay, Ottawa and Toronto in November 2002.
	Release the Consultation Report on transit accessibility.	Consultation report released in April 2002.
	Publish plain-language workplace guides on disability issues.	Drafts developed and shared with stakeholders. Under review based on feedback received.
	Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.	As a follow up to the survey of restaurant accessibility and the submission to the Ministry of Municipal Affairs and Housing concerning the <i>Building Code</i> , retained an expert to conduct restaurant accessibility and service reviews of seven restaurant chains.
	Initiate project on race, ethnicity and origin.	Initiated research on racism. Province-wide inquiry on racial profiling launched. Developed Terms of Reference defining racial profiling. Used Commission phone lines and Web site to receive submissions. Over 800 contacts received and analyzed. Public inquiry session held on March 31, 2003.
	Develop tools to help employers implement human rights policies and procedures in workplaces.	Established partnership with Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) to develop and produce appropriate materials.
	Ensure international obligations are integrated into all new policy work.	Integrated international obligations in Commission's work on: age discrimination, intersectionality, accessibility issues (transit, restaurants, education services) and racism.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS	2002-2003 ACHIEVEMENTS (As at March 31, 2003 unless otherwise indicated)
	<p>Monitor relevant United Nations Conventions and Human Rights Decisions.</p> <p>Other significant policy achievements.</p>	<p>Provided input on Canada's reports under international instruments (e.g., provided information to Canada's delegation reporting before the United Nations Committee on the Elimination of Racial Discrimination and to the Ministry of Labour for Ontario's response to questions from the International Labour Organization).</p> <p>Undertook or participated in initiatives to explore how commissions can help Canada meet its international obligations, e.g., prepared a submission on behalf of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) to the Government of British Columbia's introduction of legislation to abolish its human rights commission.</p> <p>Provided significant and ongoing advice to the provincial government and private sector on a number of human rights issues.</p>
Inquiry and Intake Services	<p>Average response time on calls handled by an inquiry service representative will be within 2 minutes.</p>	<p>Average response time on calls was 3 minutes.</p>
Mediation and Investigation Services	<p>Draft complaints within 14-18 days.</p> <p>Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted.</p> <p>Once parties have agreed to mediation, the mediation will be completed within 3-6 months.</p> <p>The average time required to resolve a complaint, from filing to closing, will be less than 14 months.</p>	<p>Complaints drafted within 18 days.</p> <p>Achieved a mediation settlement rate of 72.9%</p> <p>Mediation completed within 4 months.</p> <p>The average time required to resolve a complaint was 11.5 months.</p>
Corporate Initiatives	<p>Continue to implement the corporate strategic plan 2001-2003.</p>	<p>Strategic Plan implemented.</p>

The following are the Commission's public commitment for the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA	2003-2004 COMMITMENTS
Promotion	<ul style="list-style-type: none">• In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities.• Develop framework for Aboriginal Human Rights Program.• Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.
Advancement	<ul style="list-style-type: none">• Release the Consultation Report on Disability and Education.• Release guidelines on application of the Code with regards to issues of disability in the education sector.• Develop consultation framework on race, ethnicity and origin.• Release consultation report on racial profiling.• Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario
Enforcement	<ul style="list-style-type: none">• Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries.• Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission.• The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months.• Average age of case inventory will be less than 12 months.

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints 1,776

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total Complaints Per Social Area	Percentage of all Complaints	
Accommodation	6	5	6				4	29	7	32	30	5	38	10		2	32	1		207	82	4.62%
Contracts							1	1	1			1				1				5	2	0.11%
Employment	105	98	6	6	6	26	49	745	177	61	26	153		337	2	161	383	132	28	2495	1226	69.03%
Services	13	23	6				25	390	32	8	4	29	2	53		6	19	6	6	622	456	25.68%
Vocational Associations	1			2			2	7		1							1	1		15	10	0.56%
Total Grounds	125	126	20	6	6	26	81	1172	217	102	60	188	40	400	2	170	435	140	34	3344	1776	100%
Percent of Ground Cited	3.74%	3.77%	0.60%	0.18%	0.78%	2.42%	35.05%	6.49%	3.05%	1.79%	5.62%	1.20%	11.96%	0.06%	5.08%	13.01%	4.19%	1.02%				
Percent of Total Complaints Filed	7.04%	7.09%	1.13%	0.34%	1.46%	4.56%	65.99%	12.22%	5.74%	3.38%	10.59%	2.25%	22.52%	0.11%	9.57%	24.49%	7.88%	1.91%		188.29%		

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2002/2003

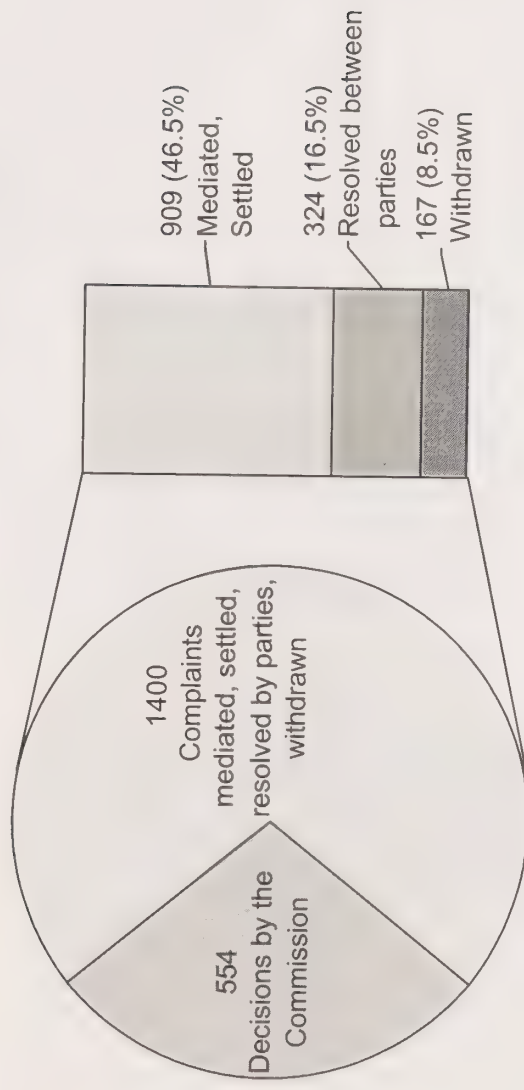
Age	28	\$119,404.74	\$4,264.46
Ancestry	16	\$77,875.00	\$4,867.19
Association	3	\$8,000.00	\$2,666.67
Citizenship	2	\$24,000.00	\$12,000.00
Creed	17	\$65,667.65	\$3,862.80
Disability	272	\$1,732,205.54	\$6,368.40
Ethnic Origin	39	\$215,270.00	\$5,519.74
Family Status	17	\$115,898.25	\$6,817.54
Marital Status	8	\$116,300.00	\$14,537.50
Place of Origin	25	\$126,720.00	\$5,068.80
Public Assistance	3	\$2,000.00	\$666.67
Race & Colour	107	\$548,725.30	\$5,128.27
Record of Offences	2	\$14,000.00	\$7,000.00
Reprisal	45	\$266,562.81	\$5,923.62
Sex & Pregnancy	135	\$765,620.07	\$5,671.26
Sexual Harassment	41	\$206,586.51	\$5,038.70
Sexual Orientation	16	\$72,000.00	\$4,500.00
Total for All Grounds*	776	\$4,476,835.87	\$5,769.12
	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints \$2,472,096.26

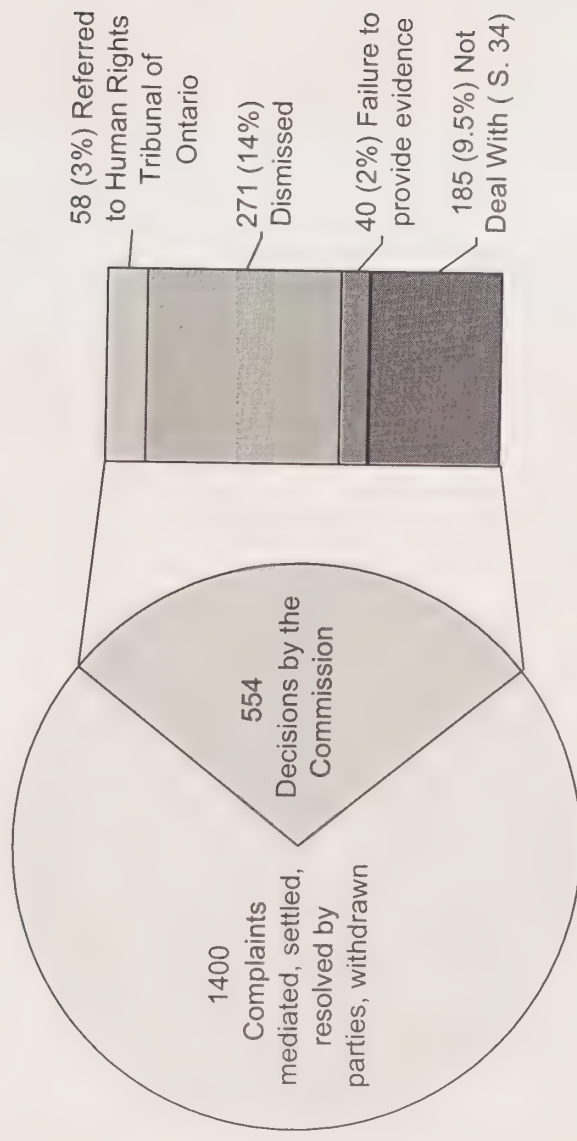
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed = 1,954

Dismissed	14	4	191	60	2	271	13.87%
Failed to Provide Evidence	5		31	4		40	2.05%
Not Dealt with (Sect. 34)	9	1	115	49	11	185	9.47%
Referred to Human Rights Tribunal	8		39	11		58	2.97%
Resolved	12	1	267	43	1	324	16.58%
Settled	38	2	799	65	5	909	46.52%
Withdrawn	6	2	140	16	3	167	8.55%
Total	92	10	1582	248	22	1954	100%
Percentage	4.71%	0.51%	80.96%	12.69%	1.13%	100%	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



CA20N
L72
- A56

Annual Report

2003-2004



Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Government of Ontario
ISSN 0702-0538 6/04
ISBN 0-7794-6403-6

Table of Contents

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER	2
CASELOAD MANAGEMENT	3
Inquiry and Intake.....	3
Mediation.....	3
Investigation	3
The Caseload	3
POLICY DEVELOPMENT	4
Racial Profiling	4
Disability and Education.....	4
Aboriginal Human Rights Program	5
Restaurant Accessibility Initiative	5
ADVICE ON HUMAN RIGHTS MATTERS	6
Mandatory Retirement.....	6
ODA Submission.....	6
Accessible Public Transit	7
Other Matters	7
INCREASING AWARENESS THROUGH PUBLIC EDUCATION AND PARTNERSHIPS	8
Shoppers Drug Mart and CARP – Age poster campaign.....	8
HRPAO – Revised Human Rights at Work publication	8
www.ohrc.on.ca.....	8
International Human Rights Instruments	9
LEGAL SERVICES BRANCH	9
Case Summary Highlights.....	9
ACCOUNTABILITY FRAMEWORK	13
TABLES	16
HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO DECISIONS & SETTLEMENTS ..	23
FINANCIAL STATEMENT	28

Message from the Chief Commissioner

June 2004



I am pleased to report on the work of the Ontario Human Rights Commission for the April 1, 2003 to March 31, 2004 fiscal year.

This year, the Commission opened 2,450 cases and closed 2,038 cases. The active caseload on March 31, 2004 was 2,549 cases. The average age of the Commission's active caseload was 10.8 months, which indicates that the Commission continues to maintain a caseload that is 12 months or less. The Commission referred a record 288 human rights complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario.

During 2003-2004, the Commission accomplished several key achievements. Most notably, the Commission:

- conducted an inquiry into the effects of racial profiling on individuals, their families and communities, and released its report on the inquiry entitled, *Paying the Price: the Human Cost of Racial Profiling*;
- released a consultation report on disability and access to education services entitled, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*;
- launched a public education awareness campaign to address age discrimination in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP, the Canadian Association for the Fifty-Plus;
- referred 200 autism-related complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario; and,
- secured commitments from seven restaurant chains following the Commission's report, *Dining Out Accessibly*.

Finally, I am grateful to staff for their continued hard work, which has enabled the Commission to meet a number of challenges during the past year.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'K. Norton'.

Keith C. Norton Q.C., B.A., LL.B
Chief Commissioner

The Ontario Human Rights Commission (the “Commission”) is an arm’s length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Attorney General. The Commission’s principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the “Code”) and include the promotion and advancement of human rights and the investigation, mediation, settlement and litigation of complaints.

Caseload Management

Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints that fall within its jurisdiction. In the fiscal year 2003-2004, 2,450 new complaints were filed at the Commission. This amounts to an increase of 674 cases (or 38%) over complaints filed in the 2002-2003 fiscal period and represents a general rise in complaints across most grounds of discrimination. Until this past year, new complaints filed generally remained below 2,000 cases per year. During the same period, the Commission closed 2,038 complaints.

Inquiry and Intake

In 2003-2004, the Commission’s Inquiry and Intake office received 2,275 written inquiries, attended to 843 visitors to the office and responded to 42,650 of the 67,216 telephone calls it received.

Staff sent out 4,847 intake packages, and received 2,709 completed intake packages in return.

Mediation

The Commission’s Mediation Office offers both formal and informal mediation services to parties. During 2003-2004, the Mediation Office closed 1,104 cases, and the mediation settlement rate was 71%.

Investigation

The Commission’s Investigation Office conducts investigation and conciliation of complaints that are not settled or otherwise resolved through the Mediation Office. In this fiscal year, the total number of cases closed through investigation was 934.

The Caseload

On March 31, 2004, the Commission’s active caseload was 2,549 cases. This represents an increase of 412 cases over last year’s caseload of 2,137.

Despite an increase in the number of complaints filed, the Commission closed 2,038 cases compared to the 1,954 complaints closed last year, and continued to reduce the average age of the Commission's active caseload from 11.5 months to 10.8 months.

The Commission also referred a record 288 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of which are being heard together). Last year, 58 referrals were made.

Policy Development

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2003-2004. Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of the *Code*.

Racial Profiling

During the year 2003-2004, the Commission completed its inquiry into the effects of racial profiling on communities. The purpose of the inquiry was twofold: to give a voice to individuals who have experienced profiling and, in doing so, raise awareness of the negative consequences of profiling among people who have not been impacted by it.

On December 9, 2003, the Commission released its final Report on the inquiry entitled *Paying the Price: the Human Cost of Racial Profiling*. The Report looks at the impact of racial profiling on individuals who have experienced it, their families and their communities, and the detrimental effects of this practice on society as a whole.

The Report provides recommendations aimed at ending the practice of profiling where it already exists, improving the monitoring of situations where it is alleged to occur, and preventing incidents of profiling from occurring in the first place. The Report received major media coverage, and on the whole, elicited favourable reaction from the public. Information generated during the inquiry will also be used to inform the Commission's work towards policy development on the ground of race.

Disability and Education

In October 2003, the Commission released a Consultation Report entitled *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.

The Report represents an overview of the feedback received from consultees from across the province during the Commission's consultation in the fall of 2002. It canvasses human rights issues that arise in the provision of education to students with disabilities at the primary, secondary and post-secondary levels, outlines actions required by parties to the accommodation process and sets out the Commission's own commitments in this regard.

The Commission is currently developing *Guidelines on Accessible Education* as a companion document to the Consultation Report. The *Guidelines* will outline the Commission's interpretation of the legal responsibilities of all parties to the accommodation process with respect to: access to education, combating negative attitudes and stereotypes, determining and providing appropriate accommodations, respecting the confidentiality of persons with disabilities, developing a dignified and effective accommodation process, and applying the undue hardship standard.

Aboriginal Human Rights Program

Throughout the 2003-2004 year, the Commission continued its partnership with the Native Canadian Centre of Toronto in conducting the Aboriginal Human Rights Program. The objectives of this program, now in its fourth year of operation, are to create and build on awareness of the *Code* among people of Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. A human rights coordinator was engaged to provide information and support to individuals experiencing discrimination and assist them with access to the Commission's complaint process, if required. Three public education activities per month were held in workplaces, schools and community agencies. The Commission will be consulting with community representatives to develop some options for building on what has been learned through the program to date.

Restaurant Accessibility Initiative

In June 2003, the results of an independent accessibility audit of seven restaurant chains prepared for the Commission were shared with Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet and Tim Hortons.

The audit of four sites per chain demonstrated the nature of barriers that customers with disabilities would face. These included lack of safe pedestrian routes into the restaurant, automatic doors at entrances, lower counter heights at cash registers or self-serve areas, Braille menus, and accessible washroom facilities.

The Commission believes that rather than addressing barriers on the basis of one human rights complaint at a time, it is far more preferable that businesses make commitments and take steps to achieve inclusive facilities voluntarily and cooperatively.

During the fall, the Chief Commissioner met with representatives from the chains and found their willingness to cooperate and discuss concerns to be very positive. All seven chains made commitments to a process that will eliminate barriers for customers with disabilities.

The Commission's report on this initiative entitled, *Dining Out Accessibly* is scheduled for release in April 2004. The Commission plans to seek similar cooperation and commitments from others in the restaurant and hospitality industry.

Advice on Human Rights Matters

As part of its mandate to eliminate discrimination in society and advance broader societal and human rights issues as they emerge, the Commission provided advice on a number of matters.

Mandatory Retirement

The Chief Commissioner issued a press release in May 2003 regarding the introduction of a Bill that would provide more flexibility and choice in the area of retirement. He also wrote to the new government in January 2004, encouraging them to reintroduce legislation that will eliminate the requirement for workers to retire at age 65 and provide them with human rights protections in the workplace.

ODA Submission

In March 2004, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Citizenship and Immigration, outlining the need for reform to the *Ontarians with Disabilities Act*. The steady increase in recent years of complaints by persons with disabilities to the OHRC illustrates the importance of making the *Ontarians with Disabilities Act* an agent of real change for persons with disabilities in this province.

The submission describes priorities for change as well as the human rights principles that should be reflected in a revised *Ontarians with Disabilities Act*.

The Commission believes that, in order to be effective, the *Ontarians with Disabilities Act* must apply to the private as well as the public sector, build on the protections of the *Code* and accepted human rights principles, and address more precisely the issues of persons with non-mobility related disabilities. Accessibility plans should be retained and refined as essential tools for achieving a barrier-free Ontario, and accessibility standards should be developed and applied. Measures for receiving and resolving complaints are also essential, as are monitoring, public reporting and accountability measures for the body charged with administering and enforcing the *Ontarians with Disabilities Act*.

Accessible Public Transit

In keeping with its stated commitment to promote accessible public transit, the Commission, working with the Ontario Community Transportation Association (OCTA), discussed accessibility issues as part of a panel at the Ontario Transportation Expo Annual Conference in April 2003.

Commission staff also participated in OCTA's four regional meetings held in October 2003 with over 40 transit authorities across the province. As well, in its March 2004 submission on the *Ontarians With Disabilities Act*, the Commission identified public transit as one of several key sectors where a sustained collaborative approach and standards setting are needed to bring about progressive realization of rights.

Other Matters

The Commission also wrote to:

- the Minister of Health and Long-Term Care and the Association of Municipalities of Ontario about the possible adverse effects of the Ministry's proposed strategy of using chemical agents to deal with the West Nile Virus on persons protected by the *Code*, including pregnant women, young children and persons with disabilities, in particular, persons with environmental sensitivities;
- the major providers of gas station services, outlining their responsibilities under the *Code* to provide equal and appropriate service to persons with disabilities;
- the Minister of Children's Services and the Minister of Education regarding access to preschool programs for deaf/hard of hearing children;
- the Psychiatric Patient Advocate Office in response to two concerns raised about the rights of persons with mental illness: the search and seizure of personal property of patients living in psychiatric facilities; and, the *Coroners Act* stipulation that inquests for deaths of persons involuntarily committed to psychiatric facilities are discretionary; and,
- the Minister of Community Safety and Correctional Services outlining that, when undertaken appropriately, race-based data collection can be an effective component of a broad strategy for preventing social phenomena widely recognized as discriminatory, such as racial profiling. The Commission plans to release guidelines on data collection early in the 2004-2005 fiscal year.

Increasing Awareness through Public Education and Partnerships

Another important function of the Commission is to develop and conduct programs of public information and education.

During the 2003-2004 fiscal year, the Commission participated in a total of 105 public education events to community groups, employer groups, law offices and educators reaching nearly 9,000 individuals. Presentations covered a variety of topics ranging from workplace harassment and accommodation for persons with disabilities in educational settings to racial profiling and accessibility of public transit. The Chief Commissioner also spoke with educational groups, including elementary and secondary school students, and teacher and postsecondary faculties, at conferences organized by law offices and legal clinics, and met with visiting international delegations. And, many more individuals are reached through other initiatives, such as the Commission's public awareness campaigns.

Shoppers Drug Mart and CARP – Age poster campaign

In July 2003, the Commission launched a public awareness campaign to counteract myths and stereotypes about older persons, in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. For a two-week period from July 26th to August 9th, 2003, Shoppers Drug Mart stores across the country displayed the Commission's *Best Before* posters of older persons with the tagline, "*Nobody has a shelf life. Stop age discrimination now. It's illegal, and it's just plain wrong.*" The drugstores also distributed a new leaflet on age discrimination to develop a better understanding by the public of ageism and its effects.

HRPAO – Revised Human Rights at Work publication

In February 2004, the Commission, in partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) launched a revised and expanded version of *Human Rights at Work*. This plain language guide for employers is one of the Commission's most popular publications and covers the key human rights issues in today's workplaces: job design and hiring, accommodating persons with disabilities, drug and alcohol testing, harassment policies and rights for pregnant employees and same-sex partners.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides quick access to Commission policies, plain language guides, and to case summaries, news releases and information on consultations and upcoming initiatives.

During the fiscal year 2003-2004, 461,365 unique visits to the Web site were recorded, which represents an increase of more than 130,000 unique visits over the previous fiscal year. On average 1,261 people visited the Web site each day.

International Human Rights Instruments

The Commission also provides input into Canada's reports, which are required under the various international human rights instruments to which Canada is a signatory.

In 2003-2004, the Commission provided information for Ontario's submission for Canada's 5th Report on the International Covenant on Civil and Political Rights, and submitted a response to the draft United Nations Human Rights Report on Canada (released in February 2004) following the Chief Commissioner's meeting in September 2003 with M. Doudou Diene, the U.N. Special Rapporteur on Contemporary Forms of Racism.

Legal Services Branch

During the 2003-2004 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 7 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 26 settlements, 5 judicial review decisions, 3 decisions from the Superior Court of Justice, 5 appeal court decisions, and 2 decisions from the Supreme Court of Canada.

At the end of the 2003-2004 fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised of: 292 complaints before the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of these cases are being heard together), 12 judicial review applications before the Divisional Court, 2 cases before the Superior Court of Justice, 5 appeals before various Ontario Courts (including an intervention in the Court of Appeal), and 5 cases at the Supreme Court of Canada.

The following are highlights of some of the significant decisions, settlements, and cases over the past year.

Case Summary Highlights

1. Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. Ontario Public Service Employees Union, Local 324 (S.C.C.)

The Supreme Court of Canada ruled that a grievance arbitrator has the power and responsibility to enforce the substantive rights and obligations of human rights and other employment-related statutes as if they were part of the collective agreement. The Court stated that human rights and employment standards legislation set a standard below which an employer and union cannot contract. The Court therefore held that the Board of Arbitration was correct to conclude that

the substantive rights and obligations of the *Human Rights Code* are incorporated into each collective agreement over which an arbitrator has jurisdiction. Accordingly, the Supreme Court found no reason to interfere with the Board's finding that the subject matter of the grievance was arbitrable.

2. Pritchard v. Ontario Human Rights Commission (S.C.C.)

The Court upheld the Commission's claim that a legal opinion provided to the Commissioners is subject to solicitor-client privilege and need not be disclosed to the parties to the complaint. Solicitor-client privilege applies with equal force in the context of advice given to an administrative board by in-house counsel as it does to advice given in the realm of private law.

The "common interest" or "joint interest" exception to solicitor-client privilege does not apply to the Commission because it does not share an interest with the parties before it. The Commission is a disinterested gatekeeper for human rights complaints and, by definition, does not have a stake in the outcome of any claim. The Commission neither has a trust relationship with, nor owes a fiduciary duty to, the parties appearing before it. Procedural fairness also does not require the disclosure of a privileged legal opinion.

Section 10 of the *Judicial Review Procedure Act* does not clearly or unequivocally express an intention to abrogate solicitor-client privilege, nor does it stipulate that the "record" includes legal opinions. As such, "record of the proceedings" should not be read to include privileged communications from Commission counsel to the Commission.

3. Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness (Ont. Court of Appeal)

The Court of Appeal held that the eligibility criteria attached to a federal government housing grant (here, between the Canada Mortgage and Housing Corp. (CMHC) and Caroline Co-Operative Homes Inc.) was not subject to provincial human rights legislation.

The complainant alleged that one of the criteria under which she received a housing subsidy discriminated against her as a person in receipt of social assistance. After referral of the complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario, the complainant successfully added CMHC as a respondent in the proceedings on the basis that CMHC's funding policy and Operating Agreement were subject to provincial regulatory authority under the *Code*. On judicial review, however, the Divisional Court quashed the Tribunal's order. The Court of Appeal, in dismissing the appeal, concluded that CMHC's authority to advance funds to the Co-op was a valid exercise of the federal government's "spending power" and was not an attempt to regulate a matter within provincial jurisdiction. The Court also agreed with the Divisional Court that, by virtue of the doctrine of interjurisdictional immunity, the *Code* must be read down so as not to limit the

authority given to CMHC by valid federal legislation since the terms on which CMHC disburses federal funds are part of its core function.

The complainant is seeking leave to appeal to the Supreme Court of Canada.

4. Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. Michael McKinnon and Ontario Human Rights Commission (Ont. Div. Ct.)

The Ministry of Correctional Services appealed from a decision of the Board of Inquiry (now Human Rights Tribunal of Ontario), dated November 29, 2002, which held that the Ministry failed to comply fully with a 1998 order of the same Board relating to discrimination in the workplace. The Board made further remedial orders in its decision which were the subject of this appeal. The Court held that there was sufficient evidence before the Board to support the finding that the Ministry did not comply with its previous order. The Court then had to consider whether having found non-compliance, the Board's role was at an end, requiring the complainant to return to the Commission to begin anew with a fresh complaint. The Court held that this would be contrary to the intent of the *Code*, the purpose of which is to eradicate discrimination. The Court held that it was open to the Board, as part of its ongoing obligation to oversee implementation, to recast its original orders to meet what it found to be a continuing problem. Leave has been granted to the Ministry to bring a further appeal of the Board's decision to the Ontario Court of Appeal.

5. Gismondi v. Ontario Human Rights Commission (Ont. Div. Ct.)

This was a judicial review of the Commission's decision to exercise its discretion under s. 34 and s. 37 of the *Code* to not deal with Mr. Gismondi's human rights complaint. The Commission's reasons for not dealing with the complaint were that the complaint was filed too late and that this delay was not incurred in good faith. The Court considered the standard of review to be applied on a judicial review of the exercise of the Commission's discretion under sections 34 and 37 of the *Code*. Given the Commission's acknowledged expertise in dealing with human rights complaints, the purpose of the legislation and the nature of the particular problem being addressed by the Court on a review of a section 34 or 37 decision, the Court concluded that the Commission's decisions in such matters are entitled to the degree of deference found at the "patent unreasonableness" end of the spectrum of review. The Court went on to find that the decisions of the Commission were not patently unreasonable in this case. In addition, the Court held that the Commission met all the requirements of procedural fairness.

6. Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2) (H.R.T.O.)

The Human Rights Tribunal of Ontario ruled that the respondent discriminated against the complainant because of her race and sex, sexually and racially harassed her, made sexual advances, and ultimately terminated her employment

because she objected to his conduct. This decision represents the first time the Tribunal explicitly recognized and applied the concept of intersectionality with respect to both liability and remedy. The Tribunal found that the intersectionality of the discrimination based on sex and race exacerbated the complainant's mental anguish. The Tribunal found that the respondent sexually and racially harassed the complainant because she was a young black woman over whom he could assert economic power and control. He also repeatedly diminished her because of his racist assumptions about the sexual promiscuity of black women. The Tribunal awarded the complainant \$25,000 in general damages for sex discrimination, sexual solicitation and harassment, and reprisal, and \$10,000 in general damages for racial discrimination and racial harassment. The Tribunal also awarded \$10,000 for mental anguish and \$3,384 for lost wages. In addition, the Tribunal also ordered the respondent to fulfill a series of public interest remedies.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously-established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA

2003-2004 COMMITMENTS

Enforcement

- Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries.
- Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission.
- The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months.
- Average age of case inventory will be less than 12 months.

Promotion

- In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities.
- Develop framework for Aboriginal Human Rights Program.
- Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.

Advancement

- Release the Consultation Report on Disability and Education.
- Release guidelines on application of the *Code* with regards to issues of disability in the education sector.
- Develop consultation framework on the ground of race.
- Release consultation report on racial profiling.
- Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.

SERVICE AREA

2003-2004 ACHIEVEMENTS

Enforcement

- Inquiry Service Representatives answered 63.5% of telephone inquiries.
 - Achieved a 71% settlement rate in cases in which mediation was attempted at the Commission.
 - The average age of cases in the investigation inventory was 17.5 months on March 31, 2004.
 - Average age of case inventory was 10.8 months on March 31, 2004.
-

Promotion

- Implemented age discrimination public awareness campaign in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP. Produced and distributed brochure on age discrimination against older Ontarians.
 - Evaluated Aboriginal Program.
 - Met and exceeded 80% satisfaction rate among participants at public education events.
 - Released revised edition of *Human Rights at Work* Guide in partnership with the Human Resources Professionals Association.
-

Advancement

- Released consultation report on disability and education, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.
- Completed preliminary work for guidelines on application of the Code with regards to issues of disability in the education sector.
- Developed framework for policy development on the ground of race.
- Released consultation report on racial profiling, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling*.
- Finalized report on restaurant accessibility with seven major chains: *Dining Out Accessibly* and received commitments from restaurant chains to address issue of accessibility.

The following are the Commission's public commitments for the 2004-2005 fiscal year.

SERVICE AREA

2004-2005 COMMITMENTS

Enforcement

- For complaint inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 30%.
- Achieve a settlement rate of at least 70% in cases in which mediation is attempted.
- Average age of case inventory will be less than 12 months.

Promotion

- In partnership, develop one public awareness campaign and related public education activities.
- Review framework for Aboriginal Human Rights Program.
- Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events.

Advancement

- Initiate work on phase one of family status project.
- Release guidelines on application of the *Code* related to issues of disability in the education sector.
- Conduct Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race.
- Follow up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report.
- Follow up on recommendations in the Racial Profiling Report.
- Expand Restaurant Initiative to other chains.

Tables

**Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints: 2,450**

Accommodation	7	2	10	0	1	4	48	13	11	6	11	11	29	0	4	10	5	8	180	90	3.67%
Contracts	34	1	1	0	0	1	36	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	82	40	1.63%
Employment	171	107	25	8	11	74	1090	223	90	45	183	0	502	1	240	586	229	77	3662	1940	79.18%
Services	12	37	16	1	5	18	211	43	18	6	34	4	140	0	17	31	10	9	612	346	14.12%
Vocational Associations	8	2	0	0	1	1	22	4	1	0	3	0	8	0	1	5	2	0	58	34	1.39%
Total Grounds	232	149	52	9	18	98	1407	285	120	57	232	15	682	1	263	633	247	94	4594	2450	100
Percent of Grounds Cited	5.05%	3.2%	1.13%	0.20%	0.39%	2.13%	30.63%	6.20%	2.61%	1.24%	5.05%	0.33%	14.85%	0.02%	5.72%	13.78%	5.38%	2.05%	100%		
Percent of Total Complaints Filed	9.47%	6.08%	2.12%	0.37%	0.73%	4.00%	57.43%	11.63%	4.90%	2.33%	9.47%	0.61%	27.84%	0.04%	10.73%	25.84%	10.08%	3.84%			
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total Complaints Per Social Area	Percentage of all Complaints

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2003/2004

Age	18	\$131,936.44	\$7,329.80
Ancestry	17	\$98,549.64	\$5,797.04
Association	5	\$14,700.00	\$2,940.00
Breach of Settlement	1	\$37,500.00	\$37,500.00
Citizenship	4	\$25,056.00	\$6,264.00
Creed	12	\$43,822.00	\$3,651.83
Disability	210	\$1,734,034.50	\$8,257.31
Ethnic Origin	32	\$259,644.28	\$8,113.88
Family Status	18	\$101,750.00	\$5,652.78
Marital Status	9	\$24,650.00	\$2,738.89
Place of Origin	31	\$148,364.64	\$4,785.96
Public Assistance	7	\$3,029.64	\$432.81
Race & Colour	81	\$565,001.00	\$6,975.32
Reprisal	65	\$519,660.20	\$7,994.77
Sex & Pregnancy	150	\$880,248.26	\$5,868.32
Sexual Harassment	70	\$503,939.63	\$7,199.14
Sexual Orientation	16	\$93,270.00	\$5,829.38
Total for All Grounds*	746	\$5,185,156.23	\$6,950.61
	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints \$2,653,769.21

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 2,038

Dismissed	16	22	6	1	1	11	147	37	9	7	22	4	79	2	25	52	12	7	460	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	1	0	1	0	0	6	1	0	0	1	0	4	0	1	4	3	0	22	12	0.59%
Not Deal With (Sec. 34)	60	12	3	2	1	8	160	29	43	28	19	30	42	0	20	56	7	6	526	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	15	7	3	0	0	2	232	13	8	3	4	1	33	1	10	36	15	3	386	286*	14.03%
Resolved	18	29	1	2	0	24	160	45	10	0	38	0	66	0	30	66	21	7	517	275	13.49%
Settled	49	49	14	4	17	26	418	90	38	16	79	10	207	0	113	260	114	31	1535	778	38.17%
With-drawn	12	15	5	0	8	11	104	25	10	6	23	0	54	1	10	48	10	12	354	189	9.27%
Total	170	135	32	10	27	82	1227	240	118	60	186	45	485	4	209	522	182	66	3800	2038	100%
Percentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.26%	0.71%	2.16%	32.29%	6.32%	3.11%	1.58%	4.89%	1.18%	12.76%	0.11%	5.50%	13.74%	4.79%	1.74%	100.00%		
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints

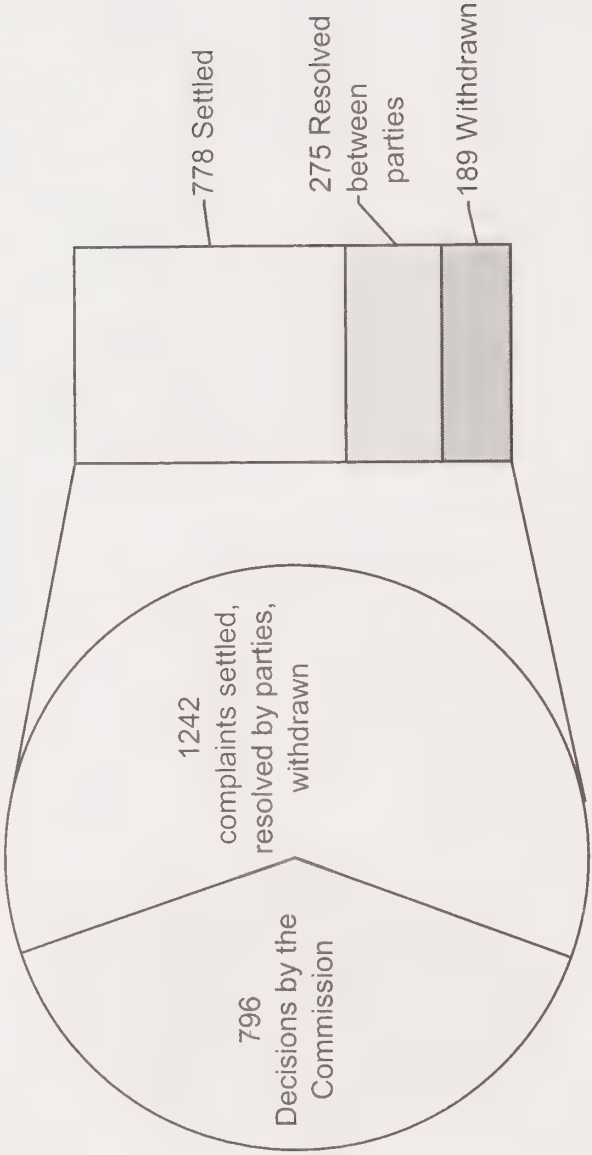
Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

*A total of 288 complaints were referred to the Human Rights Tribunal during fiscal 2003-04. Two additional complaints, which had been previously closed by the Commission, were referred following reconsideration under section 37 of the Code.

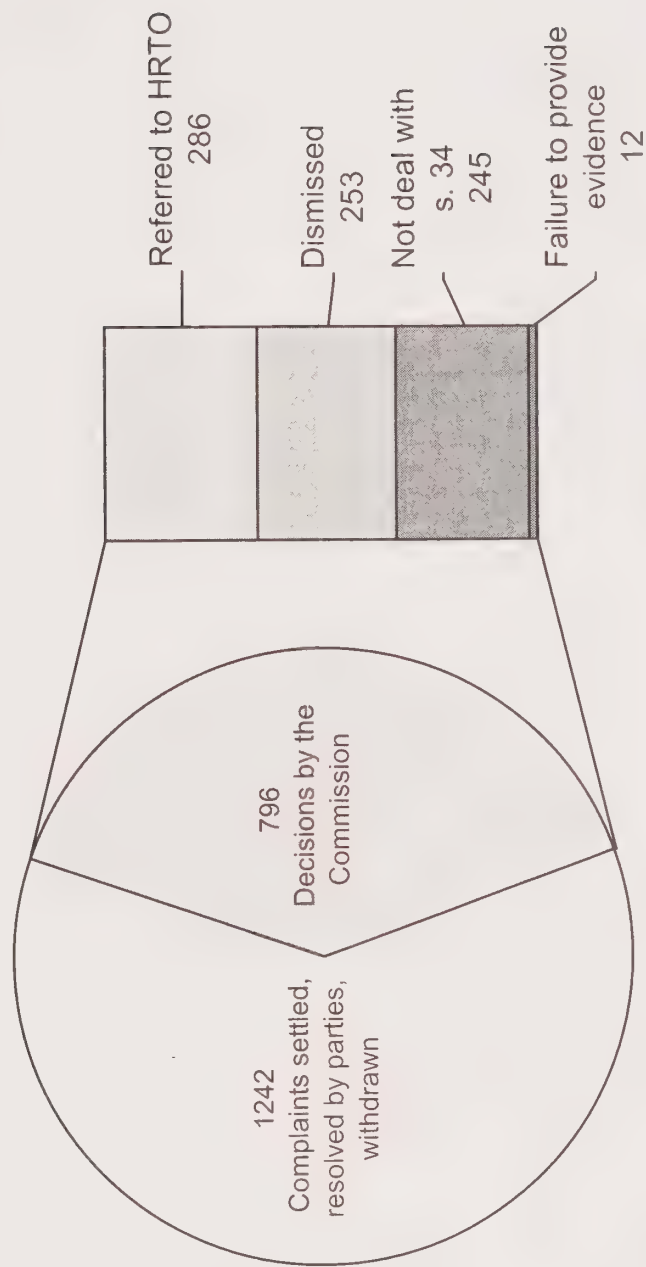
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed: 2,038

Dismissed	7	1	167	73	5	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	0	12	0	0	12	0.59%
Not Deal with (Sec. 34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	12	0	56	217	1	286	14.03%
Resolved	3	0	176	95	1	275	13.49%
Settled	34	0	672	68	4	778	38.17%
Withdrawn	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	94	35	1379	509	21	2038	100%
Percentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints

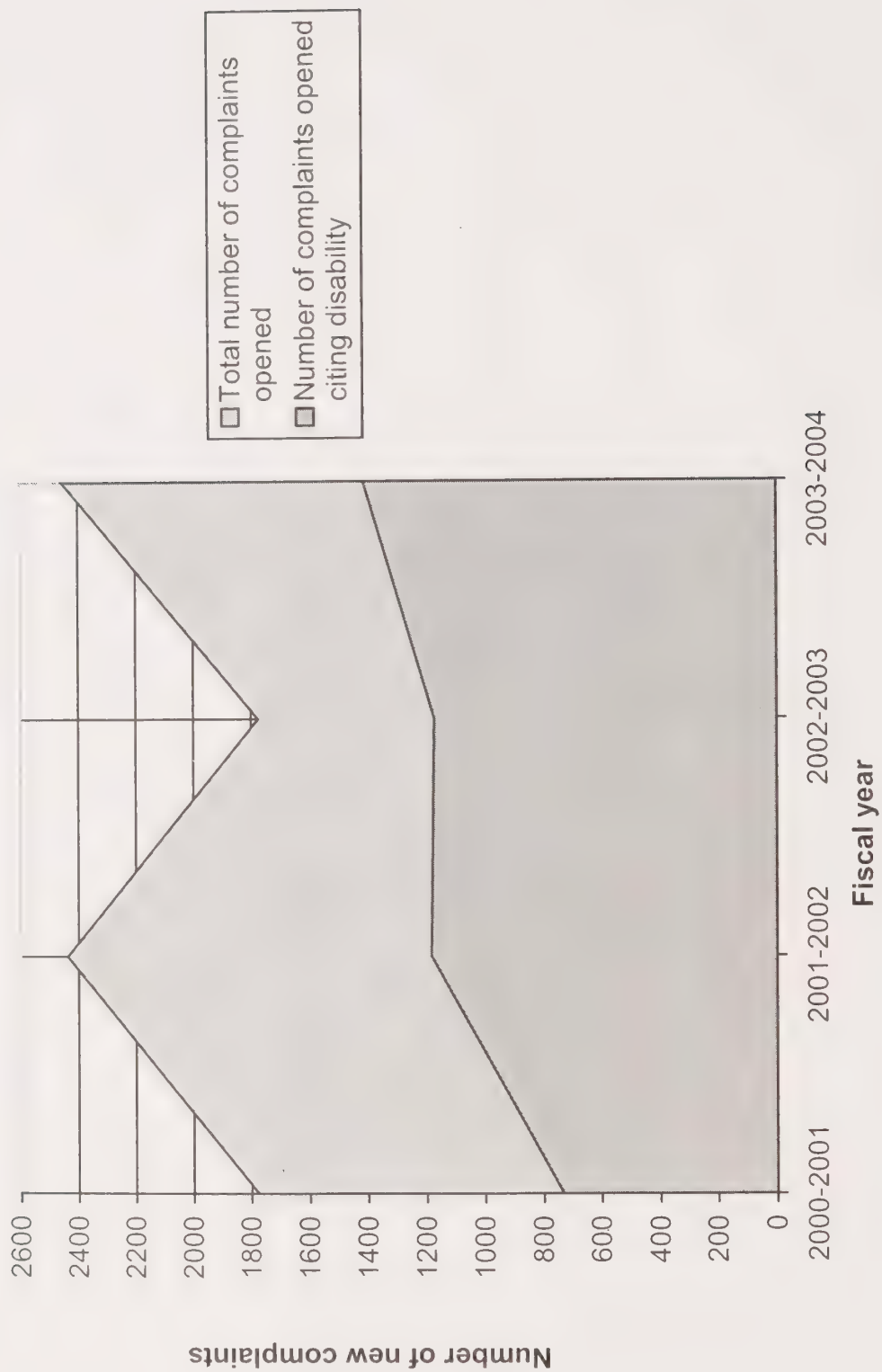
Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



Number of complaints citing disability



Human Rights Tribunal of Ontario Decisions & Settlements

Decisions	Grounds
St. Hill v. VRM Investments Ltd., et al.	family status
Weiher v. Polhill	disability
Morrison, Anton, Vapiwalla, McLean, Duhaney v. Motsewetsho and Patrons Online	sex, sexual harassment, sexual solicitation, ethnic origin, reprisal
Gibbons and Ladouceur v. Sports Medic Inc., et al	sex, sexual harassment, solicitation
Cunanan v. Boolean Developments Ltd., et al.	family status, age, association
Baylis-Flannery v. De Wild, Tri Community Physiotherapy	sex, sexual solicitation, harassment, race, sexual harassment, reprisal
Settlements	Grounds
Opeitum v. Cancer Care Ontario et al.	race, colour, sex, reprisal, harassment
Mohammed-Ali v. Skylink Technologies Inc., et al.	creed, race, ethnic origin, reprisal
Burga v. Airline Services International Inc., Et al.	sex
Lewis v. Neurosurgery Associates et al.	disability
Lawson v. U of T et al.	creed, citizenship, reprisal
Negin v. The Equitable Trust Company et al.	family status
Powers v. Iskar Tools Inc., et al.	disability
Borden v. Penwest Development Corp. Ltd. o/a Bond Place Hotel et al.	sex
Crawley v. Anne Marie Hill Housing Co-Operative Inc.	family status, sex, receipt of public assistance

Settlements	Grounds
Defina v. Canadian Thermo Windows Inc., et al.	disability
DiRoma v. D.K.M. Manufacturing Ltd., et al	age, sex, ethnic origin
Han v. 922312 Ontario Ltd. o/a Steam Sauna et al.	sex, sexual solicitation
Da Costa v. Lovat Tunnel Equipment Inc., et al.	race, colour, ancestry, place of origin, ethnic origin, reprisal
Stephenson v. City of Toronto	disability
Jansen v. Syncromesh Inc., et al.	disability
Onoriode v. Woodbine building Supply Ltd., et al.	race, colour, place of origin
Livingstone v. Club Monaco Corp., et al.	family status, reprisal
Jane Doe v. An Ontario School Board et al.	disability
Stratton v. Skylink Technologies Inc.	sex, sexual harassment, reprisal
Mulligan v. Multiview Inc., et al.	sex, reprisal, sexual harassment
Ollson v. Wooden Dreams Ltd., et al.	disability
Lohnert v. Mother Parker's Tea & Coffee	disability
Basdeo v. Travel Media Ltd., et al	sex, sexual solicitation
Piche v. Cornwall Youth Residence Inc., et al.	sex
Bishop v. Royal Canadian Legion (Talbot Trail Branch 613) et al.	sex

Settlements	Grounds
MacPherson v. Southern Supplies Ltd., et al.	disability
Epstein v. York Condo Corp. 67 et al.	creed
Geminiuc v. DMR Financial Services Group Inc., et al.	contracts
Cousineau v. Rainbow District School Board	disability
Ellery v. Orion Bus Industries Ltd. et al.	disability, reprisal
Reid, Mason v. Silex Inc. et al.	race, colour, ancestry, place of origin, ethnic origin
Armstrong v. City Buick Pontiac Cadillac Ltd. et al.	race, colour, reprisal
Cooper v. Beech Hall Housing Cooperative Inc.	disability, receipt of public assistance
Somerville v. Pickerel Lake Lodge Ltd. et al.	family status
Roach v. Days Inn et al.	ancestry
Saxon v. Corporation of the Town of Amherstburg	disability

***Superior Court of Justice
Divisional Court
(Judicial Review)***

Campbell v. OHRC	race, colour, ancestry, ethnic origin, place of origin, disability
Cespedes v. University of Toronto and OHRC	race, colour, ancestry, ethnic origin
Chol v. York University and OHRC	ancestry, colour, place of origin, race
Gismondi v. Corporation of the City of Toronto and OHRC	age
Gurofsky v. Fanshaw College and OHRC	disability
Layzell v. OHRC	sex, harassment, disability, reprisal
O.N., A Minor by his litigation guardian, N.N., A Minor by his litigation guardian, and C.K. v. OHRC	disability
Mianowski v. OHRC and Lever Ponds	disability
Okafor v. Her Majesty the Queen and OHRC	marital status, race, colour, family status, ethnic origin, creed, disability
Pieters v. University of Toronto and OHRC	race
Pritchard v. OHRC	sex, sexual harassment, reprisal
Sleiman v. OHRC and AG of Ontario	sex, family status, marital status
Way v. Dufferin Peel Catholic District School Board et al. and OHRC	marital status, age

***Superior Court of Justice
(Civil)***

Farris v. Staubach Ontario Inc. and OHRC	sexual harassment
Lacasse v. OHRC et al.	ancestry

***Superior Court of Justice
Divisional Court
(Appeal)***

Ministry of Correctional Services et al. v. Michael McKinnon and OHRC	race, ancestry, ethnic origin, harassment
--	--

Court of Appeal for Ontario

Brillinger v. The Canadian Lesbian and Gay Archives and OHRC	sexual orientation
---	--------------------

Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc. et al. and OHRC	receipt of public assistance
--	------------------------------

Pieters v. University of Toronto and OHRC	race
--	------

Supreme Court of Canada

Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. OPS et al. and OHRC	sex
--	-----

Pritchard v. OHRC	sex, sexual harassment, reprisal
-------------------	----------------------------------

Financial Statement

2003-2004 Actual Year-End Financial Position (\$'000)

	2003-04 Printed Estimates	Revised Budget Mar. 31, 2004	Actual Expenditure Mar. 31, 2004	2003-04 Year-End Variance	
				\$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	9,132.1	9,132.1	8,249.6	882.5	9.7
Employee Benefits	969.4	969.4	990.4	(21.0)	(2.2)
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,087.9	2,087.9	2,742.2	(654.3)	(31.3)
	12,189.4	12,189.4	11,982.2	207.2	1.7

Note: The OHRC 2003-2004 year-to-date expenditure of \$11,982.8 was decreased by the year-to-date revenues of \$0.6, for a net actual expenditure of \$11,982.2

États financiers

Situation financière à la fin de l'exercice 2003-2004
(en milliers de dollars)

2003-04 Budget de dépenses	Budget révisé au 31 mars 2004	Dépenses réelles au 31 mars 2004	Écart en fin d'exercice 2003-04	% du budget révisé					
Salaires et traitements	9,132.1	9,132.1	8,249.6	882.5	9.7				
Avantages sociaux	969.4	969.4	990.4	(21.0)	(2.2)				
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,087.9	2,087.9	2,742.2	(654.3)	(31.3)				
	12,189.4	12,189.4	11,982.2	207.2	1.7				

Noter: Les dépenses encourues de 11,982.8 \$ pour l'année financière 2003-2004 ont été diminuées de 0,6 \$ représentant le montant total des revenus, résultant en des dépenses réelles de 11,982,2 \$

**Cour supérieure de justice
(Civile)**

Farris c. Staubach Ontario Inc. and OHRC
harcèlement sexuel

Lacasse c. OHRC et al. ascendance

**Cour supérieure de justice
Cour divisionnaire
(Appel)**

Ministry of Correctional Services et al. c. Michael McKinnon and OHRC
race, ascendance, origine ethnique, harcèlement

Cour d'appel de l'Ontario

Brillinger c. The Canadian Lesbian and Gay Archives. and OHRC
orientation sexuelle

Iness c. Caroline Co-operative Housing Inc. et al. and OHRC
état d'assisté social

Pieters c. University of Toronto and OHRC
race

Cour suprême du Canada

Parry Sound (District) Social Services Administration Board c. OPS et al. and OHRC
sexe

Pritchard c. OHRC
sexe, harcèlement sexuel, représailles

Campbell c. OHRC	race, couleur, ascendance, origine ethnique, lieu d'origine, handicap
Cespedes c. University of Toronto and OHRC	race, couleur, ascendance, origine ethnique
Chol c. York University and OHRC	ascendance, couleur, lieu d'origine, race
Gismondi c. Corporation of the City of Toronto and OHRC	âge
Gurofsky c. Fanshaw College and OHRC	handicap
Layzell c. OHRC	sexue, harcèlement, handicap, représailles
O.N., A Minor by his litigation guardian, N.N., A Minor by his litigation guardian, and C.K. c. OHRC	handicap
Mianowski c. OHRC and Lever Ponds	handicap
Okafor c. Her Majesty the Queen and OHRC	état matrimonial, race, couleur, état familial, origine ethnique, croyance, handicap
Pieters c. University of Toronto and OHRC	race
Pritchard c. OHRC	sexue, harcèlement sexuel, représailles
Sleiman c. OHRC and AG of Ontario	sexue, état familial, état matrimonial
Way c. Dufferin Peel Catholic District School Board et al. and OHRC	état matrimonial, âge

Motifs

Réglements

Piche c. Cornwall Youth Residence Inc., et al.	sexe
Bishop c. Royal Canadian Legion (Talbot Trail Branch 613) et al.	sexe
MacPherson c. Southern Supplies Ltd., et al.	handicap
Epstein c. York Condo Corp. 67 et al.	croissance
Geminuc c. DMR Financial Services Group Inc., et al.	contrats
Cousineau c. Rainbow District School Board	handicap
Ellery c. Orion Bus Industries Ltd. et al.	handicap, représentées
Reid, Mason c. Silex Inc. et al.	race, couleur, ascendance, lieu d'origine, origine ethnique
Armstrong c. City Buick Pontiac Cadillac Ltd. et al.	race, couleur, représentées
Cooper c. Beech Hall Housing Cooperative Inc.	handicap, état d'assisté social
Somerville c. Pickerei Lake Lodge Ltd. et al.	état familial
Roach c. Days Inn et al.	ascendance
Saxon c. Corporation of the Town of Amherstburg	handicap

Règlements

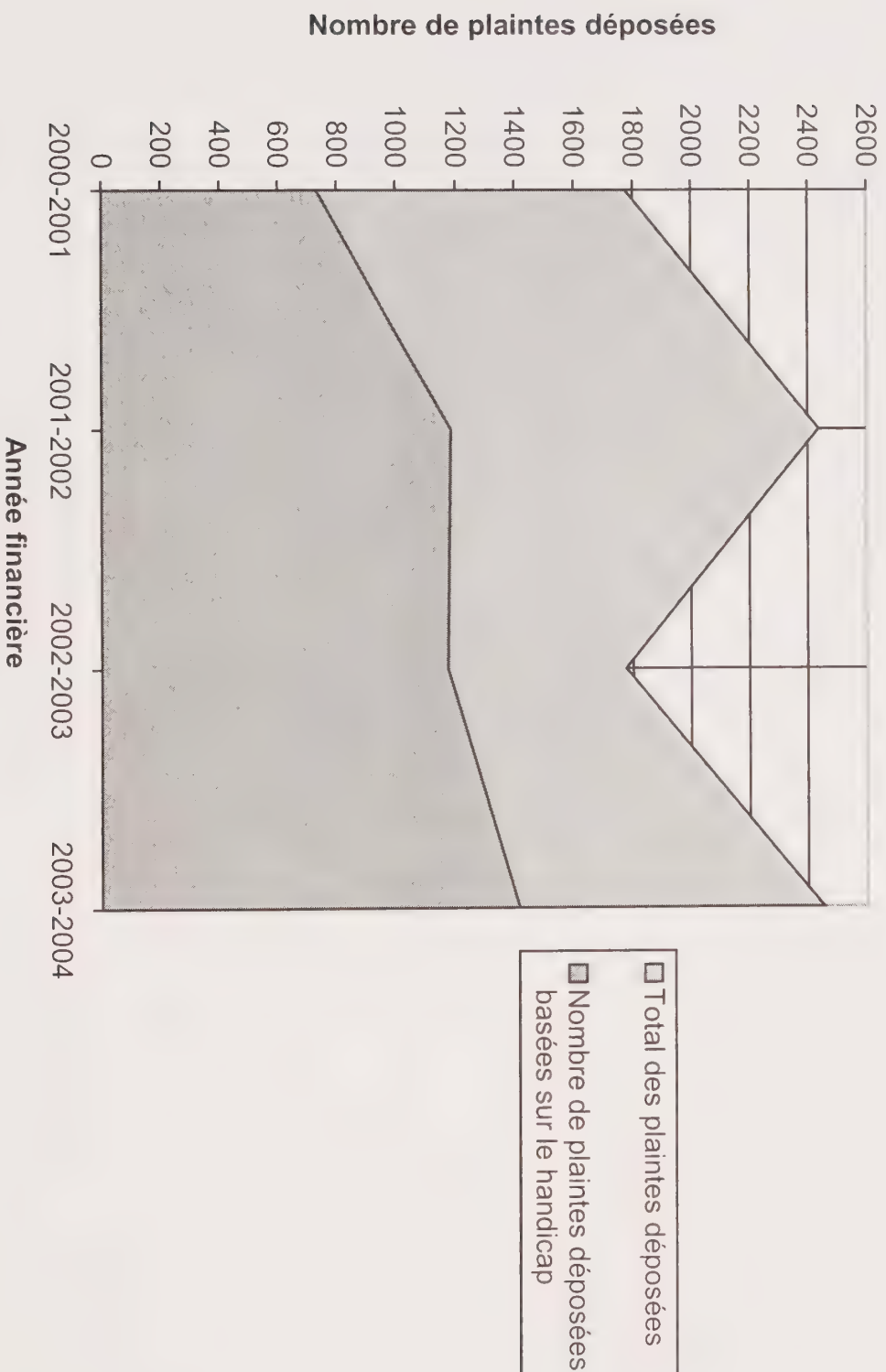
Motifs

Crawley c. Anne Marie Hill Housing Co-Operative Inc.	état familial, sexe, état d'assistance social
Defina c. Canadian Thermo Windows Inc., et al.	handicap
DiRoma c. D.K.M. Manufacturing Ltd., et al.	âge, sexe, origine ethnique
Han c. 922312 Ontario Ltd. o/a Steam Sauna et al.	sexe, avances sexuelles
Da Costa c. Lovat Tunnel Equipment Inc., et al.	race, couleur, ascendance, lieu d'origine, origine ethnique, représailles
Stephenson c. City of Toronto	handicap
Jansen c. Syncromesh Inc., et al.	handicap
Onorode c. Woodbine building Supply Ltd., et al.	race, couleur, lieu d'origine
Livingstone c. Club Monaco Corp., et al.	état familial, représailles
Jane Doe c. An Ontario School Board et al.	handicap
Stratton c. Skylink Technologies Inc.	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Mulligan c. Multiview Inc., et al.	sexe, représailles, harcèlement sexuel
Ollson c. Wooden Dreams Ltd., et al.	handicap
Lohert c. Mother Parker's Tea & Coffee	handicap
Basdeo c. Travel Media Ltd., et al	sexe, avances sexuelles

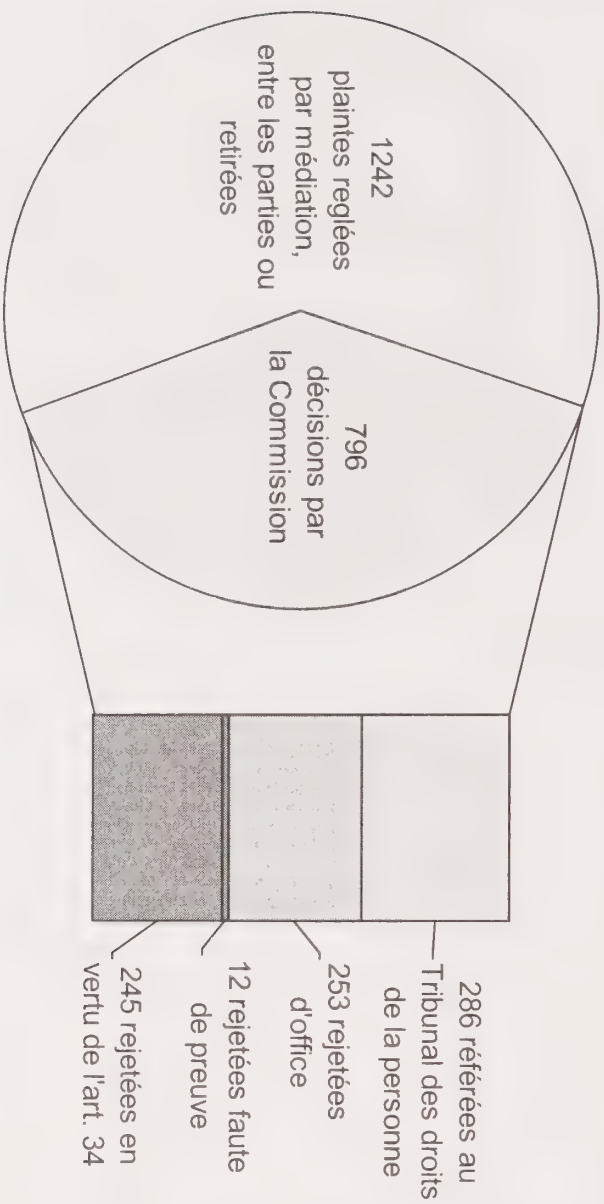
Décisions et Règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Décisions	
Motifs	
St. Hill c. VRM Investments Ltd., et al.	état familial
Weiber c. Polhill	handicap
Morrison, Anton, Vapiwalla, McLean, Duhaney c. Motsewetshe and Patrons Online	sex, harcèlement sexuel, avances sexuelles, origine ethnique, représailles
Gibbons and Ladouceur c. Sports Medic Inc., et al	sex, harcèlement sexuel, avances
Cunanan c. Boolean Developments Ltd., et al.	état familial, âge, association
Baylis-Flannery c. De Wild, Tri Community Physiotherapy	sex, avances sexuelles, harcèlement, race, harcèlement sexuel, représailles
Règlements	
Motifs	
Opeitum c. Cancer Care Ontario et al.	race, couleur, sexe, représailles, harcèlement
Mohammed-Ali c. Skylink Technologies Inc., et al.	croissance, race, origine ethnique, représailles
Burga c. Airline Services International Inc., Et al.	sex
Lewis c. Neurosurgery Associates et al.	handicap
Lawson c. U of T et al.	croissance, citoyenneté, représailles
Negin c. The Equitable Trust Company et al.	état familial
Powers c. Iskar Tools Inc., et al.	handicap
Borden c. Penwest Development Corp. Ltd. o/a Bond Place Hotel et al.	sex

Nombre de plaintes basées sur le handicap



Ventilation des décisions de la Commission



Dossiers fermés, par type de règlement

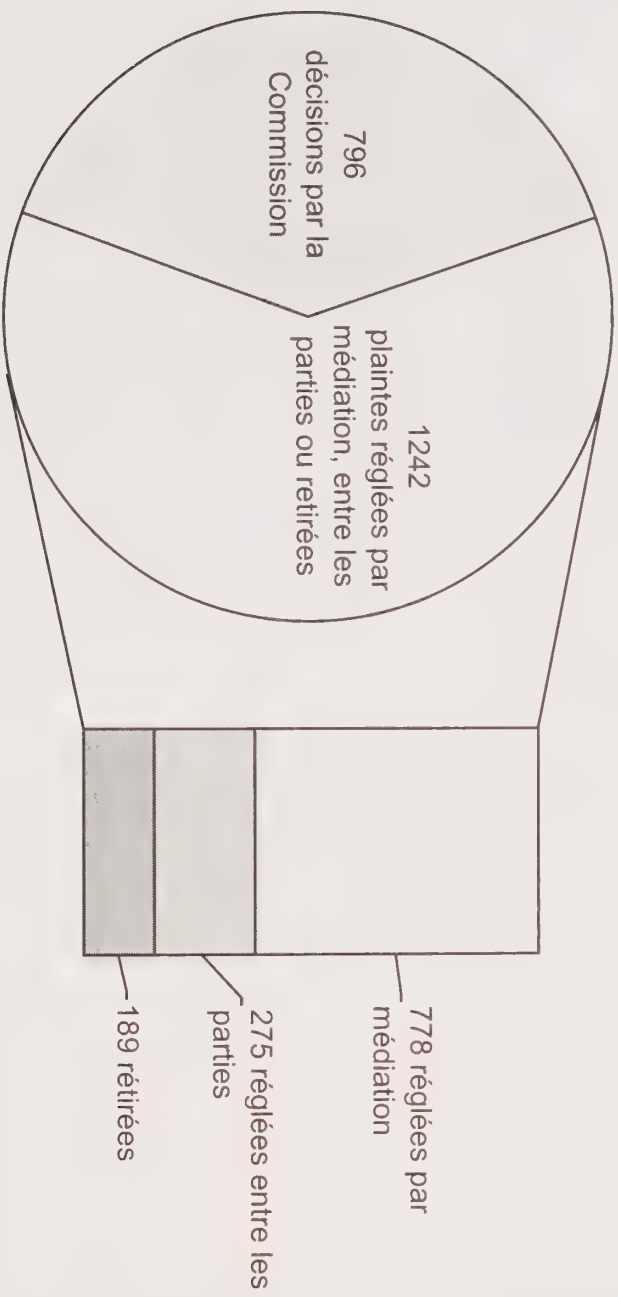


Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

Plainte rejetée	7	1	167	73	5	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	0	12	0	0	12	0.59%
Plainte non traitée (art .34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	12	0	56	217	1	286	14.03%
Règlement entre les parties	3	0	176	95	1	275	13.49%
Règlement par médiation	34	0	672	68	4	778	38.17%
Plainte retirée	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	94	35	1379	509	21	2038	100%
Pourcentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	
	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

Plainte rejetée	16	22	6	2	1	11	4	9	7	147	12	22	7	37	79	25	52	1	460	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	0	1	4	1	4	1	22	12	0.59%
Plainte non traitée (art. 34)	60	12	3	0	1	8	30	43	28	160	7	19	6	29	42	20	56	2	526	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	15	7	3	1	0	2	1	8	3	232	15	4	3	13	33	10	36	0	386	286*	14.03%
Règlement entre les parties	18	29	1	0	0	24	0	10	0	160	21	38	7	45	66	30	66	2	517	275	13.49%
Règlement par médiation	49	49	14	0	17	26	10	38	16	418	114	79	31	90	207	113	260	4	1535	778	38.17%
Plainte retirée	12	15	5	1	8	11	0	10	6	104	10	23	12	25	54	10	48	0	354	189	9.27%
Total	170	135	32	4	27	82	45	118	60	1227	182	186	66	240	485	209	522	10	3800	2038	100%
Pourcentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.11%	0.71%	2.16%	1.18%	3.11%	1.58%	32.29%	4.79%	4.89%	1.74%	6.33%	12.76%	5.50%	13.74%	0.26%	100%		
Âge																					
Ascendance																					
Association																					
Casier judiciaire																					
Citoyenneté																					
Croyance																					
État d'assisté																					
État familial																					
État matrimonial																					
Handicap																					
Harcèlement sexuel																					
Lieu d'origine																					
Orientation sexuelle																					
Origine ethnique																					
Race et couleur																					
Représailles																					
Sexe et grossesse																					
Violation du règlement intervenu																					
Total toutes catégories*																					
Total des plaintes																					
Pourcentage du total des plaintes																					

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

* Un total de 288 plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne au cours de l'exercice 2003-2004. Deux autres dossiers qui avaient été auparavant fermés par la Commission ont également été renvoyés au Tribunal à la suite d'un réexamen effectué en vertu de l'article 37 du Code.

Tableau 2: Règlements intervenus en 2003-2004 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

Age	18	\$131,936.44	\$7,329.80
Ascendance	17	\$98,549.64	\$5,797.04
Association	5	\$14,700.00	\$2,940.00
Casier judiciaire	1	\$37,500.00	\$37,500.00
Citoyenneté	4	\$25,056.00	\$6,264.00
Croyance	12	\$43,822.00	\$3,651.83
État d'assisté social	7	\$3,029.64	\$432.81
État familial	18	\$101,750.00	\$5,652.78
État matrimonial	9	\$24,650.00	\$2,738.89
Handicap	210	\$1,734,034.50	\$8,257.31
Harcèlement sexuel	70	\$503,939.63	\$7,199.14
Lieu d'origine	31	\$148,364.64	\$4,785.96
Orientation sexuelle	16	\$93,270.00	\$5,829.38
Origine ethnique	32	\$259,644.28	\$8,113.88
Race et couleur	81	\$565,001.00	\$6,975.32
Représailles	65	\$519,660.20	\$7,994.77
Sexe et grossesse	150	\$880,248.26	\$5,868.32
Total général*	746	\$5,185,156.23	\$6,950.61
	Personnes indemnisées	Dommages-intérêt	Moyenne

*Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 653 769,21 \$).

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées : 2,450

Logement	7	2	10	0	1	4	11	11	6	48	5	11	8	13	29	4	10	0	180	90	3.67%
Contrats	34	1	1	0	0	1	0	0	0	36	1	1	0	2	3	1	1	0	82	40	1.63%
Emploi	171	107	25	1	11	74	0	90	45	1090	229	183	77	223	502	240	586	8	3662	1940	79.18%
Services	12	37	16	0	5	18	4	18	6	211	10	34	9	43	140	17	31	1	612	346	14.12%
Associations professionnelles	8	2	0	0	1	1	0	1	0	22	2	3	0	4	8	1	5	0	58	34	1.39%
Total	232	149	52	1	18	98	15	120	57	1407	247	232	94	285	682	263	633	9	4594	2450	100%
Pourcentage par motif cité	5.05%	3.2%	1.13%	0.02%	0.39%	2.13%	0.33%	2.61%	1.24%	30.63%	5.38%	5.05%	2.05%	6.20%	14.85%	5.72%	13.78%	0.20%	100%		
Pourcentage du total des plaintes	9.47%	6.08%	2.12%	0.04%	0.73%	4.00%	0.61%	4.90%	2.33%	57.43%	10.08%	9.47%	3.84%	11.63%	27.84%	10.73%	25.84%	0.37%			
	Age	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuel	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes citations	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2004-2005.

SECTEUR DE SERVICE
ENGAGEMENTS POUR 2004-2005

Exécution	
<ul style="list-style-type: none">• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d'« appels abandonnés » à moins de 30 %.• Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation.• Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.	

Promotion des droits	
<ul style="list-style-type: none">• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public.• Réviser le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.• Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.	

Défense des droits	
<ul style="list-style-type: none">• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial.• Publier des lignes directrices sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.• Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race.• Vérifier la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.• Vérifier la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial.• Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.	

- Exécution
- Les agents des services de renseignements ont répondu à 63,5 % des demandes de renseignements téléphoniques.
- On a atteint un taux de règlement de 71 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.
- L'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête était de 17,5 mois au 31 mars 2004.
- L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 10,8 mois au 31 mars 2004.

Promotion des
droits

- A réalisé, en collaboration avec ses partenaires Shoppers Drug Mart et CARP, une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge en plus de produire et distribuer une brochure sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées de l'Ontario.
- A évalué le Programme de droits de la personne à l'intention des Autochtones.
- A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public.
- A publié une édition révisée du guide *Les droits de la personne au travail* en partenariat avec la Human Resources Professionals Association.

Défense des
droits

- A publié le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation : *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*.
- A terminé les travaux préliminaires en vue de la publication de lignes directrices sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.
- A élaboré un cadre de travail pour le projet d'élaboration de politiques sur la race.
- A publié un rapport de consultation sur le profilage racial : *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*.
- A mis la dernière main au rapport sur l'accessibilité des restaurants avec sept grandes chaînes : *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* et a reçu l'engagement des chaînes de tenir compte de l'accessibilité.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2003-2004.

SECTEUR DE SERVICE	
ENGAGEMENTS POUR 2003-2004	
Exécution	
<ul style="list-style-type: none">• Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques.• Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.• Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête.• Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.	
Promotion des droits	<ul style="list-style-type: none">• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet.• Elaborer un cadre de travail pour le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.• Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.
Défense des droits	<ul style="list-style-type: none">• Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.• Publier des lignes directrices sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.• Elaborer un cadre de consultation sur la race.• Publier un rapport de consultation sur le profilage racial.• Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.

raciale et harcèlement racial. Le Tribunal lui a également accordé 10 000 \$ pour souffrance morale et 3 384 \$ pour pertes salariales. En outre, le Tribunal a également imposé à l'intimé des mesures correctives d'intérêt public.

Code, qui a pour objectif d'éliminer la discrimination. La Cour a affirmé que la Commission avait donc toute latitude, dans le cadre de sa responsabilité constante de surveiller la mise en oeuvre, de refondre ses ordonnances originales afin de s'attaquer à ce qu'elle considère comme un problème persistant. L'autorisation a été donnée au ministre d'interjeter un autre appel de la décision de la Commission devant la Cour d'appel de l'Ontario.

5. Gismondi v. Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)

Il s'agissait d'une révision judiciaire de la décision de la Commission d'exercer la discrétion qui lui est donnée en vertu des articles 34 et 37 du *Code* de ne pas traiter la plainte de M. Gismondi pour atteinte aux droits de la personne. La décision de la Commission de ne pas traiter la plainte était fondée sur le fait que la plainte avait été déposée en retard et que ce retard ne s'était pas produit de bonne foi. La Cour a d'abord considéré les normes de réexamen devant s'appliquer à la révision judiciaire de l'exercice par la Commission de la discrétion prévue aux articles 34 et 37 du *Code*. Vu l'expertise reconnue de la Commission dans le traitement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne, l'objet de la loi et la nature du problème particulier sur lequel se penche la Cour lorsqu'elle révisé une décision rendue en vertu des articles 34 ou 37, la Cour a conclu que les décisions de la Commission sur de telles questions doivent être abordées avec un degré de déférence tel que seule une constatation du caractère « éminemment déraisonnable » de la décision pourrait la remettre en question. La Cour a ensuite conclu que les décisions de la Commission n'avaient pas été éminemment déraisonnables dans ce cas. En outre, la Cour a affirmé que la Commission avait satisfait à toutes les exigences d'équité procédurale.

6. Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2) (Tribunal des droits de la personne de l'Ontario)

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé que l'intimé avait commis des actes de discrimination fondée sur la race et sur le sexe à l'endroit de la plaignante, qu'il l'avait harcelée sur le plan sexuel et racial, qu'il lui avait fait des avances à caractère sexuel et qu'il l'avait finalement congédiée parce qu'elle ne tolérerait pas sa conduite. C'est la première fois que le Tribunal reconnaît et applique explicitement le concept de l'intersectionnalité pour déterminer la responsabilité et le recours. Le Tribunal a conclu que l'intersectionnalité de la discrimination fondée sur le sexe et la race avait exacerbé la souffrance morale de la plaignante. Le Tribunal a constaté que l'intimé faisait subir à la plaignante un harcèlement sexuel et racial parce que c'était une jeune femme noire sur laquelle il pouvait exercer un pouvoir et un contrôle économique. Il ne cessait de l'avilir en raison de ses préjugés racistes sur la promiscuité sexuelle des femmes noires. Le Tribunal a accordé à la plaignante 25 000 \$ en dommages-intérêts généraux pour discrimination sexuelle, sollicitation sexuelle, harcèlement sexuel et représailles, et 10 000 \$ en dommages-intérêts généraux pour discrimination sexuelle.

interpréter l'expression « dossier de l'instance » comme englobant les communications privilégiées entre la Commission et son avocate.

3. **Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness (Cour d'appel de l'Ontario)**

La Cour d'appel a déterminé que les critères d'admissibilité relatifs à une subvention du gouvernement fédéral pour un programme de logement (dans ce cas, une entente entre la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et Caroline Co-Operative Homes Inc.) n'était pas assujettis aux mesures législatives en matière de droits de la personne.

La plaignante prétendait que l'un des critères en vertu desquels elle recevait une subvention au loyer discriminait contre elle à titre de personne recevant de l'aide sociale. Après le renvoi de sa plainte devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, la plaignante a obtenu que soit ajoutée la SCHL comme intimée dans l'instance, en invoquant le fait que la politique de financement de la SCHL et l'entente de fonctionnement étaient assujettis à l'autorité réglementaire provinciale en vertu du Code. À la suite de la révision judiciaire, cependant, la Cour divisionnaire a annulé la décision du Tribunal. La Cour d'appel, en rejetant l'appel, a conclu que le pouvoir de la SCHL d'avancer des fonds à la Co-op constituait un exercice légitime du pouvoir du gouvernement fédéral d'engager des dépenses et n'avait pas pour but de régler une question de ressort provincial. La Cour d'appel était également d'accord avec la Cour divisionnaire pour dire que, en vertu du principe de l'exclusivité des compétences, le Code doit être interprété de manière conciliatrice dans ce cas afin de ne pas limiter l'autorité reconnue à la SCHL par des lois fédérales valides d'engager des fonds fédéraux pour exercer ses fonctions essentielles.

La plaignante a demandé l'autorisation d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada.

4. **Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. Michael McKinnon and Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)**

Le ministère des Services correctionnels a interjeté appel d'une décision d'une Commission d'enquête (maintenant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario), datée du 29 novembre 2002, selon laquelle le ministère ne s'était pas conformé entièrement à une ordonnance rendue en 1998 par la même Commission relativement à des actes de discrimination en milieu de travail. La Commission avait rendu d'autres ordonnances correctives dans la décision portée en appel. La Cour a jugé que la Commission disposait de preuves suffisantes pour conclure que le ministère n'avait pas respecté l'ordonnance précédente. La Cour devait ensuite examiner la question de savoir si, une fois la non-observation constatée, le rôle de la Commission prenait fin, ce qui aurait exigé que le plaignant retourne à la Commission pour présenter une nouvelle plainte. La Cour a conclu que cela serait manifestement contraire à l'intention du

ensemble); 12 demandes de révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 2 causes devant la Cour supérieure de justice; 5 appels devant divers cours ontariennes (y compris une intervention à la Cour d'appel); 5 causes devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

Points saillants de certaines affaires marquantes

1. Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324 (C.S.C.)

La Cour suprême du Canada a déterminé que les arbitres des griefs ont l'autorité et la responsabilité de mettre en oeuvre et de faire respecter les droits et obligations substantiels prévus par les lois sur les droits de la personne et les autres lois sur l'emploi comme s'ils faisaient partie de la convention collective. La Cour a affirmé que les lois sur les droits de la personne et les normes d'emploi fixent une norme minimale à laquelle l'employeur et le syndicat ne peuvent pas se soustraire par contrat. La Cour a donc déterminé que le Conseil d'arbitrage a eu raison de conclure que les droits et obligations substantiels reconnus dans le *Code des droits de la personne* font partie de chaque convention collective relevant de la compétence d'un arbitre. Par conséquent, la Cour suprême n'a trouvé aucune raison d'aller à l'encontre des conclusions du Conseil d'arbitrage voulant que la matière du grief pouvait être soumise à l'arbitrage.

2. Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne) (C.S.C.)

La Cour a confirmé la position de la Commission voulant que l'avis juridique donné aux commissaires est protégé par le privilège avocat-client et n'a pas à être divulgué aux parties à la plainte. Le privilège avocat-client vise tant l'avis donné à un organisme administratif par un avocat salarié que l'avis donné dans le contexte de l'exercice privé du droit.

L'exception fondée sur l'« intérêt commun » ne s'applique pas à la Commission puisque ses intérêts ne coïncident pas avec ceux des personnes qui se présentent devant elles. Le rôle de la Commission, à l'égard des plaintes relatives aux droits de la personne, demeure celui d'un gardien impartial, et par définition, elle n'a pas d'intérêt dans le dénouement d'une affaire. Il n'y a ni lien fiduciaire entre la Commission et les parties qui se présentent devant elle, ni obligation fiduciaire de la Commission envers ces parties. L'équité procédurale n'exige pas la divulgation d'un avis juridique protégé par le privilège avocat-client.

L'article 10 de la *Loi sur la procédure de révision judiciaire* n'exprime pas clairement et sans équivoque l'intention d'écarter le privilège avocat-client ni ne précise que le « dossier » comprend les avis juridiques. L'on ne saurait donc

remaniée de la publication intitulée *Les droits de la personne au travail*. Ce guide en langage clair destiné aux employeurs, qui est l'une des publications les plus populaires de la Commission, aborde les principales questions touchant les droits de la personne qui se posent de nos jours dans les lieux de travail, notamment : création de poste et embauchage, adaptations pour les personnes ayant un handicap, tests de consommation de drogues et d'alcool, politiques sur le harcèlement, et droits des employées enceintes et des partenaires de même sexe.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre un accès rapide à divers documents, comme les énoncés de politiques, les guides en langage clair, les résumés de décisions judiciaires, les communiqués, ainsi que des renseignements sur les consultations et les initiatives futures de la Commission.

Durant la période allant du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, on a compté 461 365 visites distinctes, ce qui représente une augmentation de plus de 130 000 visites distinctes comparativement à l'exercice précédent. En moyenne, 1 261 personnes par jour visitent le site Web de la Commission.

Les instruments internationaux des droits de la personne

La Commission a également fourni sa contribution aux rapports canadiens qui sont requis en vertu des diverses conventions internationales en matière de droits de la personne dont le Canada est signataire.

En 2003-2004, la Commission a fourni des données pour le mémoire de l'Ontario en vue de la préparation du Cinquième rapport du Canada sur le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et elle a soumis des observations en réponse à l'ébauche d'un rapport des Nations Unies sur les droits de la personne au Canada (lequel a été publié en février 2004) à la suite d'une rencontre, en septembre 2003, entre le commissaire en chef et M. Doudou Diene, rapporteur spécial de l'ONU sur les formes contemporaines de racisme.

Direction des services juridiques

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 7 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 26 règlements; 5 révisions judiciaires; 3 décisions de la Cour supérieure de justice; 5 décisions d'une cour d'appel; 2 décisions de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice 2003-2004, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 292 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 causes doivent être entendues

En février 2004, la Commission, en partenariat avec la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), a lancé une version enrichie et

travail

Avec HRP AO – Révision de la publication Les droits de la personne au

En juillet 2003, la Commission a lancé une campagne de sensibilisation du public pour contrer les préjugés et les stéréotypes existant sur les personnes âgées, en partenariat avec Shoppers Drug Mart et CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. Pendant deux semaines, du 26 juillet au 9 août 2003, les magasins Shoppers Drug Mart de l'Ontario et du Canada ont exposé les affiches de la Commission illustrant des personnes âgées qui arboraient une étiquette *Meilleur* avant et portant le texte suivant : *Personne n'a de date limite. Arrêtons la discrimination fondée sur l'âge. C'est de l'histoire ancienne. Les pharmacies ont également distribué un dépliant sur la discrimination fondée sur l'âge pour sensibiliser le public à la nature et aux effets de l'âgeisme.*

Avec Shoppers Drug Mart et CARP – Campagne d'affiches sur l'âge

Une autre fonction importante de la Commission consiste à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'information et d'éducation du public. Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a pris part à un total de 105 activités d'éducation du public à l'intention de groupes communautaires, de groupes d'employeurs, de cabinets juridiques et d'éducateurs, joignant ainsi près de 9 000 personnes. Les exposés portaient sur un vaste éventail de sujets, depuis le harcèlement en milieu de travail et les mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées dans les établissements d'enseignement jusqu'au profilage racial et à l'accessibilité aux transports en commun. Le commissaire en chef s'est également entretenu avec divers groupes du monde de l'éducation, y compris des représentants des écoles, des enseignants et des professeurs d'établissements postsecondaires, il a pris la parole à diverses conférences organisées par des cabinets d'avocats et des cliniques juridiques et il a rencontré des délégations internationales en mission dans la province. En outre, la Commission a atteint un nombre incalculable de personnes au moyen de ses campagnes de sensibilisation du public.

partenariats

Sensibilisation accrue grâce à l'éducation du public et aux

- le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, pour exprimer l'opinion que, lorsqu'elle est effectuée de manière appropriée, la collecte de données fondées sur la race peut être une composante efficace d'une stratégie d'ensemble visant à prévenir des phénomènes sociaux généralement reconnus comme discriminatoires, tel le profilage racial. La Commission entend publier des directives sur la collecte de données au début de l'exercice 2004-2005.

Accessibilité des transports en commun

S'étant engagée à promouvoir l'accessibilité des transports en commun, la Commission, en collaboration avec l'Ontario Community Transportation Association (OCTA), a discuté de questions d'accessibilité dans le cadre d'une tribune organisée à l'occasion de l'Ontario Transportation Expo Annual Conference, en avril 2003.

Le personnel de la Commission a également participé aux quatre réunions régionales de l'OCTA qui ont eu lieu en octobre 2003 et qui réunissaient plus de 40 organismes de transport public de la province. De plus, dans son mémoire de mars 2004 sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la Commission a souligné que les transports en commun constituent l'un des principaux secteurs dans lesquels il importe de créer des liens de collaboration et d'établir des normes afin d'arriver progressivement à la réalisation des droits.

Autres Sujets

La Commission s'est également penchée sur d'autres questions, notamment en correspondant avec :

- le ministre de la Santé et des Soins de longue durée et l'Association des municipalités de l'Ontario, pour exprimer ses préoccupations sur les effets néfastes que pourrait avoir la stratégie proposée par le ministère d'avoir recours à des agents chimiques pour s'attaquer au virus du Nîl occidental sur les personnes protégées par le Code, y compris les femmes enceintes, les jeunes enfants, les personnes handicapées, et en particulier les personnes souffrant d'une sensibilité excessive à l'environnement;
- les principaux fournisseurs de services de stations d'essence, pour souligner qu'ils sont tenus, en vertu du Code, de fournir des services égaux et appropriés aux personnes handicapées;
- la ministre des Services à l'enfance et le ministre de l'Éducation, au sujet de l'accès des enfants sourds et malentendants aux programmes préscolaires;
- le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques, en réponse à deux préoccupations soulevées au sujet des droits des personnes ayant un trouble mental : la fouille et la saisie des effets personnels des patients dans les établissements psychiatriques, et la disposition de la *Loi sur les coroners* prévoyant que les enquêtes sur le décès de personnes en cure obligatoire dans un établissement psychiatrique sont discrétionnaires;

Conseils en matière de droits de la personne

Dans le cadre de son mandat visant à éliminer la discrimination au sein de la société et à défendre les droits de la personne et la justice sociale lorsque des problèmes surgissent, la Commission a fourni des conseils sur un certain nombre de questions.

La retraite obligatoire

Le commissaire en chef a diffusé en mai 2003 un communiqué portant sur la présentation d'un projet de loi visant à offrir plus de choix et une plus grande souplesse en matière de retraite. Il a également écrit au nouveau gouvernement en janvier 2004 pour encourager ce dernier à déposer à nouveau une mesure législative qui éliminerait l'obligation pour les travailleurs de prendre leur retraite à 65 ans et leur permettrait de jouir de la protection des droits de la personne en milieu de travail.

Mémoire sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

En mars 2004, la Commission a présenté au ministère des Affaires civiques et de l'immigration un mémoire approfondi soulignant la nécessité de réformer la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO). Au cours des dernières années, la Commission a constaté un nombre toujours croissant de plaintes venant de personnes ayant un handicap, ce qui illustre bien l'importance de faire de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario un véritable outil de changement pour les Ontariennes et les Ontariens ayant un handicap.

Le mémoire énonce les priorités de changement ainsi que les principes de respect des droits de la personne qui devraient guider la révision de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario. La Commission estime que, pour qu'elle soit efficace, cette loi doit s'appliquer au secteur privé aussi bien qu'au secteur public, qu'elle doit s'appuyer sur les protections prévues dans le Code et sur les principes généralement reconnus en matière de droits de la personne et qu'elle doit aborder de manière plus précise les questions touchant les personnes dont le handicap n'est pas lié à la mobilité. Il faudrait conserver les plans d'accessibilité et même les améliorer pour en faire des instruments essentiels visant l'élimination des obstacles en Ontario, et il conviendrait d'élaborer et d'appliquer des normes d'accessibilité. Les mécanismes pour recevoir et régler les plaintes sont aussi un élément essentiel, ainsi que des mesures visant la surveillance, la diffusion de rapports publics et l'obligation redditionnelle pour l'organisme chargé d'administrer et d'appliquer la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario.

Le rapport final de la Commission portant sur cette initiative, intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, a été publié en avril 2004. La Commission a l'intention d'inviter d'autres entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration à collaborer et à prendre de semblables engagements.

Au cours de l'autisme, le commissaire en chef et des membres du personnel de la Commission ont rencontré des représentants des chaînes et ont été ravis de constater l'attitude positive de ces chaînes qui étaient fort disposées à collaborer et à discuter de leurs préoccupations. Chacune des sept chaînes s'est engagée à entreprendre un processus visant à éliminer les obstacles pour leurs clients handicapés.

La Commission estime que, plutôt que de s'attaquer aux obstacles au cas par cas chaque fois qu'est déposée une plainte pour atteinte aux droits de la personne, il vaut beaucoup mieux que les entreprises s'engagent volontairement et dans un esprit de collaboration à adopter des mesures concrètes pour aménager des installations universellement accessibles.

L'évaluation de quatre établissements par chaîne visait à démontrer la nature des obstacles auxquels peuvent faire face les clients handicapés. On a constaté notamment des lacunes en ce qui concerne les voies piétonnières sécuritaires pour accéder au restaurant, les ouvre-portes automatiques à l'entrée, les comptoirs suffisamment bas à la caisse ou dans les aires de libre-service, les menus en braille et les installations de toilettes accessibles.

En juin 2003, les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept chaînes de restaurants effectuée pour la Commission ont été communiqués aux chaînes Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Hortons.

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

Cette initiative, qui en est maintenant à sa quatrième année, vise à faire connaître le Code dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. Une personne a été embauchée pour coordonner l'intervention en matière de droits de la personne afin de fournir de l'information et un appui aux personnes victimes de discrimination et de les aider à avoir accès au processus de plainte de la Commission, au besoin. Chaque mois, trois activités d'éducation du public sont organisées en milieu de travail, dans des écoles ou des organismes communautaires. La Commission consultera des représentants de la communauté pour élaborer des mécanismes qui permettront de mettre à profit les leçons apprises jusqu'à présent dans le cadre de ce programme.

Le rapport formule des recommandations visant à mettre fin au profilage racial là où il existe, à améliorer la surveillance de la situation dans les milieux où on soupçonne qu'il existe et à prévenir les incidents de profilage avant qu'ils ne se produisent. Le rapport a bénéficié d'une bonne couverture médiatique et, dans une large mesure, a suscité des réactions favorables du public. Les données recueillies au cours de l'enquête seront également utiles à la Commission pour éclairer ses travaux d'élaboration de politiques sur les questions portant sur le motif de la race.

Handicap et éducation

En octobre 2003, la Commission a publié un rapport de consultation intitulé *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*. Le rapport présente un aperçu des opinions exprimées par les personnes de toute la province qui ont participé à la consultation organisée par la Commission au cours de l'automne 2002. Le rapport relève les problèmes touchant les droits de la personne qui se manifestent dans la prestation des services d'éducation aux élèves qui ont un handicap, aux paliers élémentaire, secondaire et postsecondaire, il définit les mesures que doivent prendre les parties responsables de fournir les adaptations nécessaires et il énonce les engagements de la Commission à cet égard.

La Commission élabore actuellement des directives sur l'accessibilité à l'éducation et les publiera dans un document complémentaire au rapport de consultation. Les directives préciseront comment la Commission interprète les responsabilités juridiques de toutes les parties qui jouent un rôle dans le processus d'adaptation relativement aux questions suivantes : l'accès à l'éducation, la lutte contre les attitudes négatives et les stéréotypes, l'obligation de définir et de fournir les adaptations appropriées, le respect de la confidentialité des personnes ayant un handicap, l'élaboration d'un processus d'adaptation efficace respectant la dignité humaine et l'application de la norme de préjudice injustifié.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi son partenariat avec le Native Canadian Centre of Toronto dans la mise en oeuvre du Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.

Nombre de dossiers

Au 31 mars 2004, le nombre de dossiers actifs était de 2 549 dossiers. C'est là une augmentation de 412 dossiers par rapport aux 2 137 dossiers actifs du dernier exercice.

Malgré une augmentation du nombre de plaintes déposées, la Commission a fermé 2 038 dossiers, comparativement aux 1 954 dossiers fermés pour l'exercice précédent, et elle a continué à réduire l'âge moyen de ses dossiers actifs qui est passé de 11,5 mois à 10,8 mois.

La Commission a également soumis 288 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 seront entendu conjointement), comparativement à 58 pour l'exercice précédent.

Elaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2003-2004 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du Code.

Profilage racial

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a achevé son enquête sur les effets du profilage racial sur les communautés. L'enquête de la Commission avait un double objectif : donner une tribune aux personnes qui ont été victimes d'incidents de profilage et, ce faisant, faire connaître les effets pernicieux de cette pratique au sein des segments de la population qui ne vivent pas de telles expériences.

Le 9 décembre 2003, la Commission a publié son rapport d'enquête final intitulé *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*. Le rapport examine l'impact du profilage racial sur les personnes qui en ont été victimes, leurs familles et leurs communautés, ainsi que les effets pernicieux de cette pratique sur la société dans son ensemble.

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion des droits de la personne, l'enquête, la médiation, le règlement et le litige de ces plaintes.

Gestion des dossiers

En vertu du Code, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes pour atteinte aux droits de la personne qui sont de son ressort. Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. Ce chiffre représente une augmentation de 674 dossiers (ou 38 %) par rapport aux plaintes déposées au cours de l'exercice 2002-2003 et indique une hausse générale du nombre des plaintes pour presque tous les motifs prohibés de discrimination. Jusqu'à cette dernière année, les nouvelles plaintes déposées se chiffraient généralement à moins de 2 000 par année. Au cours de la même période, la Commission a fermé 2 038 dossiers.

Renseignements et réception des demandes

Au cours de l'exercice 2003-2004, le personnel du Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 2 275 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 843 visiteurs au bureau et a répondu en personne à 42 650 des 67 216 appels reçus.

Le personnel a envoyé 4 847 troussees de demande et a reçu 2 709 formulaires de demande remplis.

Médiation

Le Bureau de médiation de la Commission offre des services formels et informels de médiation aux parties. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Bureau de médiation a fermé 1 104 dossiers et le taux de règlement a été de 71 %.

Enquêtes

Le Bureau des enquêtes de la Commission mène des enquêtes et tente de favoriser la conciliation des parties dans le cas de plaintes qui ne sont pas réglées ou autrement résolues par le Bureau de médiation. Au cours de l'exercice écoulé, le nombre total de dossiers fermés par l'intermédiaire des enquêtes se chiffre à 934.

Message du commissaire en chef

juin 2004



J'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne durant l'exercice allant du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Cette année, la Commission a ouvert 2 450 dossiers et en a fermé 2 038. Le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2004 était de 2 549. L'âge moyen des dossiers actifs de la Commission était de 10,8 mois, ce qui indique que la Commission continue d'assurer le traitement du volume de dossiers dans des délais de 12 mois ou moins. La Commission a soumis un nombre record de 288 plaintes pour atteinte aux droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Durant l'exercice 2003-2004, la Commission a mené à bien de nombreux travaux d'importance. Notamment, la Commission :

- a mené une enquête sur les effets du profilage racial sur les individus, leurs familles et leurs communautés et a publié le rapport d'enquête intitulé *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*;
- a publié un rapport de consultation sur le handicap et l'accès aux services d'éducation intitulé *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*;
- a lancé une campagne de sensibilisation du public pour contre la discrimination fondée sur l'âge en partenariat avec Shoppers Drug Mart et CARP, Canadian Association for the Fifty-Plus;
- a soumis 200 plaintes portant sur l'autisme au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- a obtenu des engagements de la part de sept chaînes en faveur de l'accessibilité de leurs restaurants à la suite de la publication du rapport de la Commission intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*.

Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude au personnel pour son travail intense et incessant, sans lequel la Commission n'aurait pu relever de si nombreux défis au cours du dernier exercice.

Le commissaire en chef,

Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B

Table des matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF	2
GESTION DES DOSSIERS	3
Renseignements et réception des demandes	3
Médiation	3
Enquêtes	3
Nombre de dossiers	4
ELABORATION DES POLITIQUES	4
Profilage racial	4
Handicap et éducation	5
Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones	5
Initiative sur l'accessibilité des restaurants	6
CONSEILS EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	7
La retraite obligatoire	7
Mémoire sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario	7
Accessibilité des transports en commun	8
Autres Sujets	8
SENSIBILISATION ACCRUE GRÂCE À L'ÉDUCATION DU PUBLIC ET AUX PARTENAIRES	9
Avec Shoppers Drug Mart et CARP – Campagne d'affiches sur l'âge	9
Avec HRPAO – Révision de la publication Les droits de la personne au travail	9
www.ohrc.on.ca	10
Les instruments internationaux des droits de la personne	10
DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES	10
Points saillants de certaines affaires marquantes	11
CADRE DE RESPONSABILISATION	15
TABLEAUX	18
DÉCISIONS ET RÉGLEMENTS DU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO	25
ÉTATS FINANCIERS	30

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0538 6/04
ISBN 0-7794-6403-6

2003-2004

Rapport annuel



Ontario
Human Rights Commission

Commission ontarienne des
droits de la personne

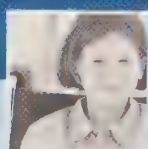


Ontario

CA20N
L72
- A56

Annual Report

2004-2005



Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2005, Government of Ontario
ISSN 0702-0538 6/05
ISBN 0-7794-7967-X

Ontario Human Rights Commission Annual Report 2004-2005



Ontario Human Rights Commission
180 Dundas Street W. 8th Floor
Toronto ON M7A 2R9

Table of Contents

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER2

PART I: THE COMMISSION: A DECADE OF EVOLUTION5

What We've Accomplished6

 Corporate Restructuring6

 Centralized Services7

 Registrar's Office7

 Technology8

 Web site8

 Integration Protocol9

 Mission Statement and Code of Ethics10

 Accountability Framework10

 Operational Effectiveness11

 Staff Training11

 Inquiry and Intake12

 Mediation and Settlement13

 Investigation and Referral14

 Litigation16

 Tribunal Decisions16

 Divisional Court, Court of Appeal &
 Supreme Court of Canada Decisions19

 Judicial Review Decisions20

 Interventions21

 Settlements21

 Commission Initiated Complaints22

 Policy Development23

 Consultation24

 Policy Highlights 1995-200524

 Policy Review and Advice25

 Policy and Litigation26

 Public Education27

 National and International Liaison30

What We've Learned31

 Maximizing Resources and Mandate31

 Relevance of Human Rights Commissions Today33

 Role of the Commission Going Forward35

Appendix - Part I37

 OHRC Comparative Indicators 1995-200538

PART II: COMMISSION ACTIVITIES 2004-2005	39
About the Commission	40
Caseload Management	40
Caseload	40
Inquiry and Intake	41
Mediation	42
Investigation	42
Policy Development	42
Racial Discrimination and Racism Policy Dialogue	43
Racial Profiling Report - One-Year Follow-up	44
Disability and Education	44
Restaurant Accessibility Initiative	45
Family Status Discussion Paper	46
Advice on Human Rights Matters	46
Discriminatory Effect of School Discipline	
Legislation and Policies	46
Police Complaints Review Submission	47
Mandatory Retirement	48
Regulation of the Private Security Industry	49
Accessibility for Ontarians with Disabilities Act	50
Other Matters	50
Public Education, Partnership and Promotion	51
Aboriginal Human Rights Program	52
Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism	53
www.ohrc.on.ca	54
Legal Services	54
Case Summary Highlights	55
Accountability Framework	60
Appendices - Part II	67
List of Commissioners	68
Branch Descriptions	74
List of Publications	76
Human Rights Tribunal of Ontario	
Decisions & Settlements	79
Financial Statement	84
Tables	85
ENDNOTES	90



June, 2005

The Honourable Michael J. Bryant
Attorney General
Minister Responsible for Native Affairs
Minister Responsible for Democratic Renewal
720 Bay Street
Toronto ON M5G 2K1

Dear Minister:

Pursuant to Section 31(1) of the Ontario *Human Rights Code*, we are required to submit a report on the Ontario Human Rights Commission's activities for the previous fiscal period by June 30th of each year.

In this regard, it is my pleasure to provide you with a copy of the Commission's Annual Report 2004-2005. This report reflects the activities of the Commission from April 1, 2004 to March 31, 2005.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "K. Norton". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.
Chief Commissioner

Message from the Chief Commissioner

June 2005

In this, my final report, I am pleased to report on the Ontario Human Rights Commission's activities for the April 1, 2004 to March 31, 2005 fiscal year.



During 2004-2005, the Commission accomplished several significant achievements including key legal settlements on a variety of human rights issues. In particular, the Commission:

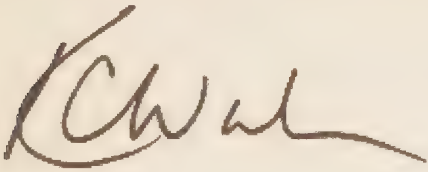
- conducted a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race;
- released guidelines on the application of the Ontario *Human Rights Code* related to issues of disability in the education sector;
- followed up on recommendations set out in its 2003 Disability and Education Consultation Report;
- followed up on recommendations in its Racial Profiling Report released in December 2003;
- released a report on restaurant accessibility, *Dining Out Accessibly*, and expanded the restaurant initiative to other chains; and,
- developed a Discussion Paper on discrimination because of family status.

This past year, the Commission opened 2,399 cases and closed 2,215 cases. The active caseload on March 31, 2005 was 2,733 cases, which represents an increase of 184 cases (or 7.3%) over last year's caseload of 2,549 cases. The Commission also referred 150 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario.

I am also pleased to look back and report on the Commission's many accomplishments in all areas of its mandate over the past ten years. During this time, key reforms and corporate initiatives undertaken by the Commission have enhanced its ability to process complaints and carry out its compliance function under the *Code*. As well, significant initiatives in the Commission's policy, education and legal work, and in

its mediation and investigative services, have helped position Ontario as a leader in the protection and advancement of human rights.

I have had the privilege now of overseeing the work of the Commission and being associated with its truly dedicated staff for the past nine years. As I complete my term as Chief Commissioner, I wish the Commission much future success as it builds on past achievements and forges ahead in advancing human rights for all Ontarians. I feel very fortunate to have been part of an organization that continuously challenges itself to deliver more effectively on its mandate, and does so with such a high degree of commitment and professionalism.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'K. Norton', with a long horizontal flourish extending to the right.

Keith C. Norton Q.C., B.A., LL.B
Chief Commissioner

PART I: THE COMMISSION: A DECADE OF EVOLUTION

What We've Accomplished

Over the past ten years, the Ontario Human Rights Commission has experienced an evolution, one focused on continually finding new ways to be efficient and effective, with the goal of enhancing its capacity to deliver on its mandate. In the face of a mounting caseload and restrictions in its budget, the Commission embarked on a decade of change that ultimately has led to significant success and a strengthened institution. Taking time to look back and review its accomplishments, as well as the challenges it has faced, will help the Commission remain relevant and effective as it carries out its mandate into the 21st Century.

Corporate Restructuring

In the early to mid 1990s, there was a renewed emphasis within the public sector on the use of public resources in a sustainable, cost-effective, and responsive manner with the goal of increasing effectiveness through sound reforms. In response, the Commission implemented a series of organizational improvement initiatives that aimed to increase the effectiveness and the efficiency of the Commission. They included:

- Quality and Quantity Assurance program and increased accountability
- Reformed customer service program
- Streamlined enforcement procedures
- Enhanced technology and training, and
- Leaner and more cost-effective organizational structure

Since their implementation, these initiatives resulted in improvements in the numbers of cases closed and in the quality of the work of the Commission.

Throughout the mid 1990s, the Commission was subject to review by several government bodies, which in part, led to many of the reforms that occurred over the past decade.¹ In response to these reviews, as well as its own evaluative efforts, the Commission has gone through a period of reform that has significantly changed the Commission's

structure, increased its transparency and accountability, and strengthened its capacity to deliver on its human rights mandate.

Centralized Services

Beginning in 1996-97, the Commission consolidated its regional offices throughout the province into one head office in Toronto, covering two specialized functions: mediation and investigation, with some staff continuing to work in regions through shared office arrangements. Job duties for these specialized functions were re-aligned into two separate positions: mediation officers and investigation officers.

The Commission also established a centralized call centre in 1997, offering one-window service, five days a week from its head office in Toronto. Given that the majority of people contact the Commission by telephone, the centralization of inquiry and intake services has significantly improved access to the Commission.

In 1999-2000, the Commission faced the challenge of having to find additional savings as part of government-wide budget restrictions. In response, it introduced new working arrangements for Commission staff located in regional areas of the province through teleworking. The project has helped the Commission to continue to operate within its funding allocation while maintaining a presence in the regions outside of Toronto.

Registrar's Office

In 1996-97, a newly formed Registrar's Office consolidated responsibilities that had formerly been spread among the Chief Commissioner's Office and three other Branches. This Office has provided clients with a central point of access to the Commission on cases after investigation has taken place. It is responsible for processing reconsideration requests, co-coordinating all functions related to Commission and Panel Meetings, and responding to Freedom of Information and Ombudsman issues.

Technology

In 1995, the Commission began a major upgrade of its technology infrastructure linking all parts of the Commission by computer, allowing for a more effective workflow and improved internal communications. By 1997, the Commission introduced the Case Management Information System (CMIS), and one year later, won the Ontario Government's Amethyst Award for outstanding achievement by Ontario's Public Servants for designing this time and money-saving technology. The system has helped the Commission manage all of its case documents and procedures electronically from the first phone call through to a final resolution, with modules developed for handling inquiries, intake, mediation, case allocation and investigation, referral decisions, and litigation. Importantly, it integrates policy and legal considerations into every stage of complaint processing.

CMIS has been essential to the Commission in achieving its case management objectives. It has drawn wide attention nationally and internationally, becoming a model for similar organizations that manage complaint or case processing systems.

Given funding realities, the Commission decided to capitalize on the value of the original CMIS through a long term license of the intellectual capital of CMIS in exchange for significant and ongoing upgrades to the software. In 2004, the Commission entered into an agreement with WorkGroup Designs Ltd., which is now globally marketing the CMIS technology.

Web site

Since launching its Web site, www.ohrc.on.ca, in 1996, the Commission has progressively used the Internet as a resource for public education and to share information on human rights issues. It immediately became a cost effective and indispensable tool for the Commission to reach Ontarians by providing quick access to news releases, reports and policies, as well as a wide variety of other publications, including information about the *Code* and the Commission, the complaints process, plain language guides, case summaries and public education resources.

In recent years, the Commission has made more creative use of its Web site as a unique tool in support of the policy process. During its 2003 Racial Profiling Inquiry, the Commission collected submissions from the general public through its Web site. This resulted in a public consultation process that not only was more accessible for the public, but also more efficient and ultimately more effective for the Commission's policy process.

During the fiscal year 2004-2005, the Commission recorded over half a million (523,878) unique visits to the Web site, marking the fifth consecutive year the Commission has recorded an increase in Web site visits. Substantial redevelopment of the site is in progress and a new Commission Web site will be launched in 2005 to increase capacity and address the growing demand on this medium.

Integration Protocol

Over the last several years, the Commission implemented protocols to improve the investigative process by integrating legal and policy perspectives throughout. This integration has allowed the mediation and investigation branch to draw on the combined expertise from the legal and policy branches when mediating, investigating and analyzing, or settling a complaint. This has enhanced the quality of the Commission's work and permits shorter and more focused resolution of cases.

The integration of Commission functions also gives the policy branch access to the pragmatic perspective of the other two branches in undertaking research, inquiring into matters, developing policy, as well as in the delivery of public education and communication activities. The legal branch's involvement in the development of Commission policies in turn better promotes the advancement of human rights jurisprudence.

Mission Statement and Code of Ethics

In 1997, the Commission developed a new mission statement and a Code of Ethics. Drawn directly from the Commission's mandate as defined by the Ontario *Human Rights Code*, the Mission Statement says,

The Ontario Human Rights Commission is committed to the elimination of discrimination in society by providing the people of Ontario with strong leadership and quality service:

- *in the effective enforcement of the Human Rights Code; and,*
- *in the promotion and advancement of human rights.*

Within this framework, the Commission introduced a new Code of Ethics the following year, to build on the Commission's existing improvements, enhance its internal capacity as a professional and accountable institution, and to be more transparent about its operations. The Code of Ethics formalizes the Commission's commitment to uphold the spirit and principles of the Ontario *Human Rights Code* in its daily work and helps to define what the Commission is, what it stands for, and how it should conduct its business. It also offers an internal assessment tool, setting a bar of excellence against which the Commission measures and improves on the quality of its work and the level of its service to the public. To support the Code of Ethics, the Commission appointed an external Ethics Advisor to provide guidance to Commissioners and staff regarding ethics-related issues.

Accountability Framework

The Commission first introduced an Accountability Framework in its 1996-1997 Annual Report to report to the public and the Legislature on its activities. The Accountability Framework acts as a reference to help the Commission monitor its progress, review its plans, and assess its successes and shortcomings over the course of the year, as well as set out commitments for the following year.

Operational Effectiveness

In 2002, the Executive Director's Office championed a number of initiatives aimed at increasing both employee satisfaction and operational effectiveness of the Commission. These included employee-led reviews of the Commission's operations and services, as well as new performance management, organizational health, and learning plan processes for Commission staff.

Staff Training

Staff training has remained an important component of the evolution of the Commission over the past ten years and has been instrumental in ensuring that Commission staff is aware of changes in Commission protocols, research and consultation initiatives, new policies, as well as relevant human rights tribunal and court decisions.

Training initiatives have focused on key skills required by staff and addressed topics such as: advanced mediation; systemic investigation; techniques for effective casework; writing case analyses and reasons; conducting conciliations; *Code* interpretation and jurisdiction, application of section 34; customer service; performance management; and the Code of Ethics. Commission staff also receives training on new Commission policies and initiatives, such as on disability issues, training on the Aboriginal Human Rights Program and, more recently, sessions on the Racial Profiling Inquiry and the Disability and Education initiative. As well, the Commission regularly delivers public education sessions to private, non-profit and government agencies throughout Ontario.

Over the past ten years, the Commission has increasingly developed and led both in-house and external training on Commission policies when significant changes in policy occur. For example, the Commission provided substantial staff training with the 2001 release of the revised *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*. Additionally, leading to the launch of the inquiry into racial profiling in 2003, the Commission provided in-house training for staff on this large-scale initiative.

Inquiry and Intake

The Commission's Inquiry and Intake Service is the first point of contact for members of the public who want to learn more about their human rights and responsibilities or are considering filing a human rights complaint.

In the mid 1990s, the inquiry and intake function of the Commission underwent a restructuring that centralized the service in the Toronto office and in turn created a single point of first contact and consistent advice to people calling the Commission. Prior to this, the responsibility for this function was divided across regional offices, which sometimes resulted in inconsistent case management and application or interpretation of operational policy. Centralizing the inquiry and intake function addressed this issue and has become a key aspect of the Commission's continued commitment to increasing its quality of service to Ontarians.

Restructuring of inquiry and intake has included standardized and ongoing training for staff on the policies and procedures of the Commission as well as customer service to ensure they are equipped with current skills and knowledge in human rights.

Since 1997, the inquiry and intake staff has successfully handled a steady increase in the number of calls to the Commission. Furthermore, they have become more proactive in their efforts to provide top quality service to Ontarians. For example, in 1997, the Commission introduced a linguistic services tool so that Commission staff could refer callers to non-official language interpreter services where needed. And, in 1998, in response to the Theresa Vince Inquiry², the Commission introduced a new procedure to help victims of sexual harassment identify potential situations of violence and refer them to appropriate community services including the police.

Additionally, in 2002-2003, the Inquiry Office became more proactive in educating complainants and respondents about their rights and responsibilities under the *Code* on their first contact with the Commission. This has helped empower potential complaints to try and resolve their matter before filing a complaint. It also provides potential respondents with resources to help them prevent or address complaints of discrimination within their organization. Inquirers whose issues are not human rights-related are immediately referred to more appropriate organi-

zations for help. The result has allowed the Commission to better focus its resources on complaints that are filed.

In 2004, the Commission implemented a new process for self-drafting human rights complaints to streamline the complaints process in light of an increasing caseload and limited funding. Under the old process, complainants were required to fill out a 7-page questionnaire in order to file a complaint. Close to 50% of the intake questionnaires sent to complainants were never returned. In the new self-drafting process, individuals are asked to provide the particulars of their allegations directly onto a 4-page complaint form. The new approach speeds up the processing of complaints and gives individuals more control over their complaint. It has also allowed the Commission to redeploy resources to mediation and investigation services.

Mediation and Settlement

In September 1997, the Commission introduced voluntary mediation services as an alternate approach towards resolving a complaint to the satisfaction of both parties and the Commission.

Since its inception, mediation has been an extremely successful aspect of the Commission's work, with an overall average settlement rate of 73.5% in cases where mediation was attempted. On average, close to 40% of cases closed by the Commission have settled through mediation or through conciliation at a later stage in the complaint process. In a client survey, over 87% stated that they would use mediation again if they had another human rights complaint.

The growing use of mediation, by parties on each side of a complaint, has helped to reduce the number of cases needing to proceed through a more lengthy investigation process. This in turn has enabled the Commission to focus its investigative resources on unsettled cases and older cases, particularly those that had been active files for more than 12 months, and help manage the overall average age of complaints in the system.

An example of a successfully mediated settlement occurred in 2004 with Mattamy Homes with regard to their policies and procedures, which initially did not appropriately consider accessibility changes for home-buyers. Rather than proceed to investigation or referral to the Human Rights Tribunal, the parties decided to resolve the issue in a direct and positive manner.

Investigation and Referral

As Canada's province with the largest and most diverse population, it is not surprising that the Ontario Human Rights Commission has the highest caseload per capita in the country. Both the size and the age of the caseload continue to be challenges for all human rights commissions. The Commission has little control over the size of its caseload since the number of complaints in the system depends to a large extent on the number of complaints filed in any given year. The Ontario *Human Rights Code* requires that the Commission accept all complaints individuals wish to file, even those where the Commission has informed an individual that the matter does not fall under the *Code*, such as a dispute between two individuals that is not based on a ground or social area under the *Code*.

The last ten years have included an emphasis on reducing the size and age of the caseload through effective restructuring of the investigation function of the Commission. In 1996, the Commission committed to achieving a current caseload (one that is 12 months or less), and investigation staff were instrumental in achieving this goal by 2000-2001. A comparison with past caseload statistics shows the consistent progress the Commission has made in this area.

Caseload Statistics / History

YEAR	Cases Opened	Cases Closed	Caseload	Tribunal Referrals	Average age of caseload (months)
1995-96	2,560	1,374	2,899	37	15
1996-97	1,916	2,058	2,775	28	18.4
1997-98	1,368	1,460	2,771	30	19.9
1998-99	1,850	2,218	2,386	92	16.2
1999-00	1,861	2,305	1,952	92	13
2000-01	1,775	1,941	1,781	73	10.4
2001-02	2,438	1,932	2,300	60	11
2002-03	1,776	1,954	2,137	58	11.5
2003-04	2,450	2,038	2,549	288	10.8
2004-05	2,399	2,215	2,733	150	11.2

It is important to note that in years where significant increases have occurred in the number of complaints filed (i.e., in 2001-2002, 2003-2004, and again 2004-2005), the Commission has been able to close the same number of cases (averaging approximately 2,000) and maintain the average age of the caseload below 12 months. This suggests that, within its current funding allocation, without other changes, the Commission has capacity to resolve a maximum of 2,200 to 2,300 cases yearly. In this context, the rising demand on Commission services is having an impact. In the fiscal year 2003-2004, 2,450 new complaints were filed at the Commission, representing a 38% increase over the number of complaints filed in 2002-2003, and a general rise in complaints across most grounds of discrimination. In 2004-2005, the Commission received 2,399 new complaints, a modest 2% decrease over 2003-2004. In the same period, the average age of active cases increased from 10.8 months in 2003-2004 to 11.2 months in 2004-2005. Steps are now being taken to manage this situation.

Litigation

When the Commission refers a complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario (HRTO), a separate body from the Commission, its role changes. The Commission becomes a separate party before the Tribunal and has carriage of the complaint representing the public interest during the proceedings. When complaints are referred to the Tribunal or are appealed to higher courts, the resulting decisions can create precedents and directions for human rights law in Ontario and beyond. In the last decade, the Commission has been involved in a number of high profile cases that have added to this important body of case law.

Generally, the decisions are of several types: those that identify whether or not a human rights violation has occurred and what the remedy will be; decisions that significantly advance our understanding of human rights law; and judicial review decisions that determine the scope of the Commission's discretionary powers and rule on how it handles complaints. Public interest settlements, and sometimes Commission initiated complaints, have also been fundamental to the Commission's litigation history over the past ten years.

This decade has shown remarkable advancement in human rights protections through the Courts and Tribunals. In the past ten years, the approach to human rights litigation has been markedly altered by ground-breaking Supreme Court of Canada decisions and a series of decisions in Ontario have helped to promote and advance human rights in this province.

Tribunal Decisions

A number of key cases have been litigated by the Commission over the past decade before what is now the Human Rights Tribunal of Ontario.

In *Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie* the complainant, Ray Brillinger, sought printing services from the respondent Imaging Excellence Inc. for business cards and letterhead for the Canadian Lesbian and Gay Archives (the "Archives"). The president of Imaging Excellence, Scott

Brockie, denied the service on the basis of his religious belief that homosexuality is contrary to the teachings of the Christian Bible. Brockie argued that his right to freedom of religion under section 2(a) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* (the "*Charter*") was a defence to the complaint. The tribunal held, and the Divisional Court affirmed, that Brillinger was denied printing services contrary to section 1 of the *Code* and rejected the defence under the *Charter*. The case was significant because it involved a balancing of individual religious rights and individual rights to protection from discrimination in the marketplace.

A case in which the Commission explored the liberal interpretation of several of the *Code*'s existing prohibited grounds was *Kearney v. Bramalea Ltd. et al.* The case involved three complainants who alleged the use of minimum income criteria or rent-to-income ratios by several landlords when assessing applications for tenancy. The Tribunal ruled that the landlords' use of such criteria had a disparate impact on individuals based on their sex, race, marital status, family status, citizenship, place of origin, age and the receipt of public assistance. The landlords could not establish a defence as they could not demonstrate that the use of the criteria was reasonable and *bona fide* or that stopping the use of the criteria would cause undue hardship.

The Tribunal's July 1996 decision in *Naraine v. Ford Motor Co. Ltd.* represented a significant step forward for cases involving race discrimination. Mr. Naraine, an East Indian man originally from Guyana, worked for the Ford Motor Company in Windsor for over nine years. He alleged that, during that time, his working environment was poisoned by racist graffiti and by racist verbal comments that were directed at him and, in some instances, directed at other visible minority employees. Mr. Naraine also alleged that he was given inferior work assignments and training, and that he was subject to a higher level of scrutiny and discipline than were other employees. In the latter three years of his employment, Mr. Naraine was subject to progressive discipline, ultimately resulting in his termination for an alleged altercation with a co-worker. The Tribunal held that harassment poisoned the complainant's work environment and was responsible, in part, for the discipline he received at Ford. It also

held that Mr. Naraine's ultimate dismissal was improper because Ford had failed to consider the effect the poisoned environment was having on the complainant.

In the labour law context, the decision in *Bubb-Clarke v. The Toronto Transit Commission and ATU Local 113* is of great significance in finding liability on both an employer and a labour union for having agreed to a collective agreement that was discriminatory. Bubb-Clarke was a bus driver with the TTC. He was diagnosed as having narcolepsy, and could no longer drive a bus. Under the Collective Agreement, the seniority he had gained as a driver (transportation group) could only be used in the transportation or collectors' groups. That Agreement prevented him from transferring his 10 years of transportation seniority into the maintenance group. During the hearing, the TTC settled with the OHRC, and did not oppose the remedy requested. The Tribunal found that the Collective Agreement itself breached the Code because it prevented the transfer of seniority when an employee moved from one group to another because of disability. It held that barriers to the fullest range of employment opportunities for employees with disabilities should be eliminated. Both Bubb-Clarke, and other similarly situated employees, were granted full seniority for all the time employed by the TTC, transferable to his or her present position or any other position he or she may occupy as a result of the disability.

Also of tremendous significance are the Tribunal's 1998 and 2002 decisions in *McKinnon v. Ministry of Correctional Services*. The Tribunal, and later the Divisional Court, found that "outrageous discrimination continued unabated for a period of approximately fifteen years" and further found that the Tribunal's original remedies, set out in its 1998 decision, "appear to have been at least in part, subverted". Accordingly, in 2002, on the basis of the Commission's submissions, the Tribunal set out extremely wide-ranging remedies requiring fundamental change at the Ministry including: training for all managers, including senior management of the Ministry; revision of performance appraisal forms to include responsibility for compliance with the Tribunal's decision for the Deputy Minister, Assistant Deputy Ministers, Regional Directors, Superintendents and Deputy Superintendents of the Ministry, as well as the Superintendent, Deputy Superintendents, and Managers of the Toronto East Detention Centre; external investigation and mediation of

all Workplace Discrimination and Harassment Protection policy complaints; and appointment by the Ministry of a competent third party, nominated by the Commission, to develop and oversee the delivery of training programs ordered.

These cases and others³ illustrate the strides that the Commission has made over the past ten years in advancing human rights through its litigation function at the tribunal level.

Divisional Court, Court of Appeal & Supreme Court of Canada Decisions

When basic principles of human rights law are challenged, the Commission takes quite seriously its obligation to defend the liberal, purposive interpretations of the *Code*. A number of cases have made their way through the appellate courts over the last ten years. In *Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto*,⁴ the Court held that section 5 of the *Code* prohibits unintentional discrimination. In *Velenosi v. Dominion Management et al.*,⁵ the Court affirmed the principle that a prohibited ground of discrimination need only be *one* of the reasons *not the only* reason, or even a primary reason, for an action to constitute a *Code* violation. In *Entrop v. Imperial Oil*, the Court of Appeal held that substance abuse, including alcoholism, is a disability and random drug testing is illegal.⁶

The Court of Appeal's decision in *McKinnon* was important because it confirmed the power of the Tribunal to order additional remedies when its first set of remedies have been disregarded or thwarted. The more recent decision of the Divisional Court in *Smith v. Mardana Ltd.*, is of particular significance in advancing cases involving racial discrimination rejecting the myth that a company which hires and promotes racialized persons cannot, for that reason, discriminate. The Court recognized the subtle and indirect ways in which racial discrimination can occur.

In the Supreme Court of Canada, the Commission was successful in greatly expanding the scope of family status protection and

ensuring that a broad, liberal, interpretation of the *Code* be adopted in *B. v. Ontario (Human Rights Commission)*.⁷ That Court also confirmed that communications between Commission counsel and the Commission were protected by solicitor-client privilege in the recent decision in *Pritchard v. Ontario (Human Rights Commission)*.⁸

Judicial Review Decisions

Parties to a complaint may apply to the Divisional Court for judicial review of certain Commission decisions. Specifically, they may ask for a review of decisions made under certain sections of the *Code*: s. 34 (whether or not to deal with a complaint); s. 36 (whether or not to refer the subject matter of a complaint to a human rights tribunal); and s. 37 (reconsideration by the Commission of its original decision under either section s. 34 or s. 36).

These Court rulings help to clarify the scope of the Commission's discretionary powers and handling of complaints. In *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission*,⁹ the Court held that the standard of review to be applied on judicial review of the Commission's decisions under sections 34, 36, and 37 of the *Code* is that of "patent unreasonableness". In coming to this conclusion, it noted the finality of decisions under section 37, the lack of an appeal route from the Commission's decisions, the Commission's investigative and screening (as opposed to quasi-judicial) role under sections 34, 36, and 37, and the well-recognized expertise of the Commission in fact-finding and processing complaints in the human rights context.

Key decisions have also determined the scope of damages awarded in human rights cases. For example, in *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*,¹⁰ the court held that the Board of Inquiry "...is entitled to award non-pecuniary intangible damages arising out of the infringement of the *Code*...it is compensation for the loss of the right to be free from discrimination and the experience of victimization. There is no ceiling on the amount of general damages." More recently, in *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)*,¹¹ the Divisional Court agreed that a rejection of a "reasonable settlement offer" by a complainant was a sufficient basis for not referring the complaint to the Tribunal on the basis that the procedure was not appropriate.

Interventions

During the mid-1990s, the Commission adopted an active approach to intervening in precedent-setting cases, and since then has intervened in a number of key cases at the Supreme Court of Canada. One such landmark case for the Commission was *M v. H*.¹² Following the breakdown of their twelve-year relationship, the respondent "M" went to court to obtain an order of support against "H", her former same-sex partner. At the outset of her support motion, "M" argued that the opposite-sex definition of "spouse" in section 29 of the *Family Law Act*, which precluded an application for support in the context of a lesbian common law relationship, constituted a denial of the equality rights in section 15 of the Charter. The Commission supported the position of "M" and argued that the opposite-sex definition of "spouse" in the *Family Law Act* was discriminatory and violated principles of equality under section 15 of the Charter. In May 1999, the Supreme Court held that the opposite-sex definition of "spouse" contravened the Charter.

The Commission's active approach to using interventions to advance human rights can be seen in several other key Supreme Court of Canada cases that have occurred over the past decade including, but not limited to: *Gibbs v. Battlefords and Dist. Co-operative Ltd*;¹³ *Blencoe v. British Columbia (Human Rights Commission)*;¹⁴ *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*;¹⁵ *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*;¹⁶ *Syndicat Northcrest v. Amselem*;¹⁷ and *Reference re Same-Sex Marriage*.¹⁸

Settlements

Additionally, the Commission settles many complaints prior to the complaint ever being sent to the Human Rights Tribunal. A number of key settlements have occurred over the last ten years. For example, in 1999, a settlement was reached in a complaint against Markham-Stouffville Hospital by seven of its nurses who objected to participating in abortion procedures due to their religious

convictions. Following an investigation, the Commission decided that the case should go before a human rights tribunal. Before a hearing took place, the parties and the Commission reached a mediated settlement.

In 2002, another key settlement was reached between six complainants with disabilities and the Toronto Transit Commission (TTC). The complaints arose out of the TTC's decision in 1996, following cuts to its operating budget, to change the eligibility criteria and application process for Wheel-Trans service. Those who applied for Wheel-Trans were required to attend an in-person eligibility interview and if they were found eligible to receive Wheel-Trans service, they were required to pay a one-time \$25 fee. In settling the complaint, the TTC ceased charging the \$25 fee and agreed to refrain from charging any fees associated with determining eligibility.

In 2004, a key settlement was reached with the para-transit provider in Hamilton, ensuring faster pick-ups of disabled passengers and greater equalization with the mainstream service. And in 2005, the Commission obtained a very significant settlement with the Toronto Police Services Board following police raids of a bathhouse hosting an event for lesbian patrons. The settlement includes sensitivity training for all police officers on gay and lesbian issues.

Commission Initiated Complaints

While the Commission favours a voluntary and cooperative approach to resolving human rights complaints, under subsection 32(2) of the Ontario *Human Rights Code*, the Commission can initiate a complaint where the evidence warrants such action. The Commission investigates and then prepares a written report of its findings. If no settlement is reached, the Commission can decide whether to refer the matter to the independent Human Rights Tribunal of Ontario.

Since 1995, the Commission has used this mechanism to enforce the *Code* in a number of cases.¹⁹ For example, in 1997, the Commission initiated a complaint against the City of Toronto and the Toronto Firefighters Association²⁰ on the basis of several complaints regarding discrimination in recruitment practices for firefighters, particularly with

respect to women and racial minorities. More recently, in 2004, the Commission announced that it had initiated a complaint against a restaurant chain with regard to accessibility issues for people with disabilities.

Policy Development

The Commission has the responsibility to promote and advance human rights in both policy and practice. This responsibility gives the Commission opportunities to inform social policy issues through a human rights lens. For this reason, its public policy statements and guidelines are some of the most important documents used by the Commission other than the *Code* itself.

In 1996, the Commission undertook a comprehensive review of its entire policy framework in order to ensure that staff and the general public had up-to-date information about the *Code* and the Commission's policy decisions. A key feature emerging from that review was the commitment to include reference to legislation and international conventions that are relevant in the context of policies as well as to key human rights tribunal or court decisions. In this way, the Commission is clear about the context in which its policy positions are developed.

In the late 1990s, the Commission further refined its approach to policy development through a process of research, public consultation, public reporting, and policy drafting for approval by the Commission. The resulting Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of specific provisions of the *Code*. The purpose of these policies and guidelines is to help the Commission, members of the public and those involved in human rights work to interpret and understand how the *Code* is applied.

Consultation

Commission consultations have taken different formats over the years. The Commission has worked to coordinate opportunities for experts and key stakeholders, as well as the general public, to contribute to the work of the Commission and to the advancement of human rights in general. The Commission's 2003 public inquiry into racial profiling, for example, was an extensive process that took place over several months. It involved public hearings, focus groups, an on-line consultation that resulted in feedback and written submissions from over 400 individuals and organizations relating personal experiences, and expert opinions. Other recent consultations have included the Commission's consultation on accessible education for students with disabilities and a Policy Dialogue on Racial Discrimination and Racism.

Policy Highlights 1995-2005

The past ten years also mark a landmark decade for public consultation and policy work at the Commission. Throughout this time, all of the Commission's current policy documents were developed and/or revised. These policies and guidelines are used extensively by the private sector, non-profit and government agencies, and are also recognized nationally and internationally. The Commission has been invited to present its leading edge work at conferences and forums across Canada and abroad. The Government of Ontario formally recognized the Commission's policy work in 2001-2002 when it awarded an Amethyst Award to Commission staff for Outstanding Achievement by Ontario Public Servants for the development of the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*. The following list highlights some of the other key accomplishments of the Policy branch over the last ten years:

- Policy on Creed and the Accommodation of Religious Observances (1996)
- Policy on Discrimination and Harassment because of Sexual Orientation (1999-2000)
- Discussion paper and consultation on gender identity (1998-99); Policy on Discrimination and Harassment because of Gender Identity (2000-2001)

- Policy on Discrimination Because of Pregnancy; updated to include breastfeeding (2000-01)
- Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (2000-2001)
- Policy on Drug and Alcohol Testing (revised 2000-2001)
- Research paper, *Human Rights Commissions and Economic and Social Rights* (2001)
- Discussion paper, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* (2001)
- Discussion paper on public transit accessibility (2001); Consultation report (2002)
- Discussion paper and public consultation on age discrimination (2000-2001); consultation report, *Time for Action: Advancing Human Rights of Older Ontarians* (2001); *Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age* (2002-2003)
- Public inquiry on racial profiling (2002); consultation report, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling* (2003)
- Consultation paper, *Human Rights Issues in Ontario's Education System* (2002); public consultation held across Ontario (2002-2003); consultation report, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities* (2003-2004)
- Restaurant accessibility audit (2002-2003); achieved cooperative commitments from restaurant chains and released report *Dining Out Accessibly* (2003-2004)
- Policy Dialogue on racial discrimination and racism; proceedings published in *Canadian Diversity*, a journal of the Association of Canadian Studies (2004-2005)

Policy Review and Advice

Another key area of policy work for the Commission involves reviewing and commenting on new or proposed legislation or other

government initiatives for compliance with the *Code*. Such reviews have often led to the development of Commission positions on pending or actual legislation, and to research, consultation and policy development. For example, in 1996-1997, the Commission undertook a review of 65 different Ontario statutes and wrote to Government about discriminatory spousal provisions regarding same-sex partners. This analysis was helpful to the Commission when it later intervened in the precedent-setting Supreme Court of Canada case, *M. v. H.*, and to the Government when it subsequently sought the Commission's input after the Court ordered that all legislation in Ontario be amended to remove the discriminatory spousal provisions.

In 1997, the Commission reviewed and opposed certain proposals in the draft *Tenant Protection Act*, 1997 and was successful in obtaining some protections for tenants against income screening when the legislation was passed in 1998. The Commission has also been active in reviewing and making recommendations with respect to barriers for Ontarians with disabilities. In 1998, the Commission formally responded to the Government's consultation document that preceded the *Ontarians with Disabilities Act* (ODA), and following its passage, continued to stress the need for a strengthened Act. The Commission provided a written submission to the Ministry of Citizenship and Immigration's public consultation on strengthening the *Ontarians with Disabilities Act* in the spring of 2004 and in early 2005 provided comments on Bill 118, the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.²¹

In 2002, on a related issue, the Commission made a submission to the Ministry of Municipal Affairs & Housing regarding reform of the barrier-free access requirements in the *Ontario Building Code* and has commented publicly on *Building Code* issues several times since, such as in its 2004 report on *Dining Out Accessibly: An Accessibility Audit of Select Restaurant Chains in Ontario*.

Policy and Litigation

The Commission's litigation function has been instrumental in reinforcing the role of the Commission's policy work in the advancement of human rights in Ontario. The Human Rights Tribunal decision in

Quesnel v. London Educational Health Centre,²² applied the United States Supreme Court's decision in *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) to conclude that Commission policy statements should be given “great deference” if they are consistent with *Code* values and formed in a way that is consistent with the legislative history of the *Code* itself.

Additionally, decisions rendered can have the effect of putting into practice key human rights concepts. More recently, the decision of the Human Rights Tribunal in *Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2)*,²³ represents the first time the Tribunal explicitly recognized and applied the concept of intersectionality with respect to both liability and remedy. This was particularly important for the Commission given the release of its discussion paper, *An Intersectional Approach to Discrimination Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims* (2001) and its subsequent application of the concept in its work.

Public Education

Throughout the past decade, the Commission has witnessed a steady increase in demand for its public education services. In 1996-97, the Commission reported that it had received more than 1,200 requests for advice, information, and guidance on the *Code*, double the number from the previous year. The Commission responded by renewing its commitment to public education and developing a strengthened public education strategy in the late 1990s. Two public education strategies have occurred since with continuous and increasing successes, as illustrated below in the Commission's public education statistics:

Number of Public Education Events Conducted and Persons Reached											
Year	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05
Events	6	38	39	75	81	108	103	104	80	105	96
Persons	311	1,384	1,715	3,497	4,638	8,600	9,300	9,000	6,200	9,000	7,500

These statistics indicate that the strategies implemented since 1997 have had a dramatic effect in bolstering the Commission's capacity to reach out and provide human rights education throughout Ontario and beyond. To understand the effectiveness of its work, the Commission measures the quality of its presentations with participant surveys and has consistently maintained an 80% or more satisfaction rate among participants for all public education activities.

The Commission's public education work is diverse and aims to deliver human rights education in various ways. One of its most successful ventures was the release in 1996 of *Teaching Human Rights in Ontario* followed by a revised edition in 2001. This educational resource, aimed primarily at Ontario high school students, provides information on the provisions of the Ontario *Human Rights Code* and the work of the Commission.

During the past ten years, the Commission has also launched a number of key public awareness campaigns that have garnered widespread attention to the human rights issues at hand. For example, in 1999 and 2000 following the Theresa Vince Inquiry, the Commission launched two consecutive province-wide public awareness campaigns against sexual harassment featuring posters on public transit vehicles and in LCBO outlets throughout Ontario.

In 2000-2001, following a key human rights case regarding breast-feeding, the Commission partnered with the Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada and Toronto Public Health to promote children's health and breastfeeding as human rights issues.

In the summer of 2003 as a part of the Commission's work on age discrimination, the Commission led a province-wide campaign in partnership with CARP (Canada's Association for the 50-plus) and Shoppers Drug Mart, to counteract myths and stereotypes about older Ontarians.

Most recently, in December 2004, the Commission implemented a province-wide newspaper ad campaign to mark the one-year anniversary of the Commission's inquiry report on racial profiling.

In its efforts to increase public awareness about human rights and the Commission's services across different communities, the Commission has successfully partnered with a number of agencies over the past ten years to deliver information in innovative ways. For example, in partnership with the Réseau des femmes du sud de l'Ontario, the Commission developed a brochure on preventing female genital mutilation (FGM) in English, French, Arabic, Somalian, Swahili and Amharic. The Commission has since partnered with COSTI to develop and distribute multi-lingual guides on sexual and racial harassment, non-discriminatory hiring, how to file a complaint and other Commission services. Brochures dealing with these issues are available in the following languages: Chinese, Punjabi, Somali, Spanish, Tagalog, Urdu, Vietnamese, French and English. In 2003, in partnership with HRPPO (Human Resources Professionals Association of Ontario), the Commission launched a revised and expanded version of *Human Rights at Work*, a plain language guide for employers. Through such diverse partnerships, the Commission has been successful in expanding its capacity to inform the public about human rights in Ontario.

In recent years, the Commission has also coordinated the development and evaluation of its Aboriginal Human Rights Program in partnership with GREAT (Grand River Employment and Training), the Ontario Federation of Indian Friendship Centres and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) to increase awareness of the *Code* among Aboriginal communities and enhance their access to the Commission's services. It included research on best practices for public education and awareness in Aboriginal communities, a needs assessment, the establishment of formal partnerships with Aboriginal organizations, the hiring of an Aboriginal human rights liaison officer for a period of two years, training workshops for Commission staff and community agencies, a pilot community-based awareness campaign, the development of quality service standards and a program evaluation of the project. The evaluation identified a need to reach out more broadly to agencies serving Aboriginal communities. This led the Commission to begin partnering with the Union of Ontario Indians (UOI) to develop and distribute a brochure about the *Code* and the Commission to Aboriginal communities in several Aboriginal languages, planned for release later in 2005.

National and International Liaison

The Commission cooperates at both the national and international levels in the promotion and advancement of human rights. The Commission is a member of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) and the International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA). Since 1996-97, members of the Commission's senior management have held the positions of President, Secretary and Treasurer for CASHRA. In 1997, the Commission presided over CASHRA, taking responsibility for organizing and hosting the annual conference. In 1999-2000, the Commission worked with CASHRA members to develop a human rights poster "Human Rights are Everyone's Business/Les Droits de la personne, c'est l'affaire de tout le monde". And in 2002, the Commission prepared a submission, on behalf of CASHRA, to the Government of British Columbia in response to that province's introduction of legislation to abolish its human rights commission. Commission staff are also active in CASHRA's policy, education and legal sub-committees.

The international side of the Commission's work occurs through contributions it makes to provincial or federal reports with regard to Canada's obligations under international human rights conventions. For example, in 1998-99, the Commission provided comment in response to questions regarding Canada's Fourth report from the Committee on Economic, Social and Cultural Rights. In 2002-2003, the Commission provided information to the Ministry of Labour in preparation of Ontario's comment for Canada's report responding to questions from the International Labour Organization regarding measures taken to prevent discrimination in employment and to promote employment of women, older workers, people with disabilities, and other categories of people subject to discrimination. In 2003-2004, the Commission commented on the U.N. *Draft Comprehensive and Integral International Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities*.²⁴

Finally, the Commission has, over the past ten years, worked to support its national and international partners in human rights advancement by hosting delegations and visitors from across Canada and abroad. These included the Canadian Human Rights Review Panel, the United

Nations High Commission for Human Rights as well as representatives from human rights commissions and related agencies and/or groups from the following countries: Sri Lanka; India; Japan; Chile; South Africa; Nigeria; Thailand; China; Malawi; Norway; Uganda; Northern Ireland; Ethiopia; New Zealand; Ghana; Vietnam; Greece; Burma; the Philippines; Norway; Vietnam; Korea; Albania, and Bermuda.

What We've Learned

Maximizing Resources and Mandate

The past decade has seen significant challenge and change in the operations of the Ontario Human Rights Commission. These took place in a context of dynamic external circumstances including changes in government and new legislative agendas, budget constraints, and reviews of government agencies along with a number of significant human rights tribunal and court decisions, shifts in the public policy landscape, and growing demand for the Commission's varied services.

In the face of an increasing number of complaints being filed, and within a relatively flat funding allocation during this period, the Commission has deployed a number of creative strategies and initiatives to greatly improve the efficiency and effectiveness of its operations and services, while not compromising on the broad exercise of its mandate.

These initiatives have included: internal restructuring of different branches and offices of the Commission; centralization of the Commission's Inquiries and Intake services; cost-saving tele-work arrangements for Commission staff working in different regions of the province; effective use of information technology for both case management and public education; and most recently, the introduction of a new self-draft complaint process to speed up the filing of complaints.

Endorsed by Canada in 1993, the United Nations' *Paris Principles* on the status of domestic human rights commissions and related

guidelines recognize that "operational efficiency" is one of the key elements, along with "adequate resources", for the effective functioning of commissions. Operational efficiency includes: effective working methods and rules of procedure for service delivery to clients; personnel practices that encourage retention of efficient, representative, impartial and well-trained staff; and, self-evaluation by institutions with a view to continuously improving their effectiveness. These have all been central in the Ontario Human Rights Commission's restructuring initiatives.

At the same time, the pursuit of operational efficiency in the exercise of a commission's compliance function should not compromise the institution's ability to engage in its other mandated functions for the promotion and advancement of human rights. Moreover, the Commission's compliance function is strengthened by the complementary roles the Commission plays through its policy development, legal services and public education functions. Policies adopted by the Commission are integrated into the complaints process to ensure a consistent approach. The Commission's policies have been critically acclaimed across Canada, as well as beyond Canada's borders. These policies, together with case law, form the submissions of Commission counsel at the Human Rights Tribunal of Ontario and before the courts, effectively promoting human rights, and result in sector-wide remedies. The Commission's litigation function has also included advancing human rights through the Court system, on important appeals or interventions in the appellate courts. And the Commission's regular exercise of its ability to speak out on human rights matters and deliver public education is enhanced by its compliance role.

Striking a balance between its compliance, promotion and advancement functions, with limited resources, and all the while remaining relevant and accountable to the public - this has been both the Ontario Human Rights Commission's greatest challenge and greatest achievement over the past ten years.

Relevance of Human Rights Commissions Today

The Ontario Human Rights Commission's experience in the promotion and protection of human rights is a testament to the fact that human rights commissions in Canada, and abroad, have a very relevant role to play in today's society, one that is important and distinct from other government institutions and non-government organizations.

Throughout the past decade, several studies have echoed this sentiment. In 2000, the Canadian Human Rights Review Panel clearly identified the continued need for human rights commissions in Canada and recommended in particular that the Canadian Human Rights Commission be strengthened to carry out a host of functions involving both promotion and protection of human rights²⁵.

In December 2001, the Standing Senate Committee on Human Rights gave a similar message. They acknowledged that the mandates of human rights commissions in Canada are important in preventing future discrimination and human rights violations. They further stated that commissions have the mandate to review proposed legislation and policies, and, when they are able to conduct these analyses and publicize their findings, this aspect of their work can be invaluable not only for the general public, but also for parliamentarians²⁶.

Furthermore, recent court decisions, including *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg*²⁷ and *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon*²⁸ have echoed the importance of this role.

The Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) has also publicly commented, in the context of the UN *Paris Principles*, on the importance of human rights commissions with broad mandates:²⁹

...there is a need for independent human rights commissions with broad mandates...the capacity to identify issues and to speak out is an important part of a commission's mandate to promote awareness of and respect for human rights. At the same time, an ability to receive and investigate individual complaints is also recognized as an important and common

function of a commission.³⁰ Particularly important as well...is its capacity to initiate, join in or intervene in human rights cases before a tribunal or at a higher court as an expert and independent body representing the public interest.

As well, international bodies have recognized the significance of human rights in Canada and the institutions that enhance and promote them. In its August 2002 review of Canada's 13th and 14th Reports with respect to the *International Convention on the Elimination of all Forms of Racial Discrimination*, the UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination acknowledged the continued commitment to human rights throughout Canada. In its Concluding Observations, the UN Committee noted:

“the strong and steadfast commitment to human rights manifested by Canada through, in particular, the existence of numerous federal, provincial and territorial instruments and institutions aimed at enhancing human rights, such as the Canadian Charter on Human Rights and Freedoms, the *Canadian Human Rights Act*, and the provincial and territorial Human Rights Acts” (emphasis added).³¹

Other recent studies and reports examining the role of human rights commissions in Canada include: The Praxis Research Report (2001); The Canadian Centre for Policy Alternatives, “Rolling Back Human Rights in BC”, (Shelagh Day, 2002); Nova Scotia Human Rights Commission, “Moving Forward with Human Rights in Nova Scotia: The Path for the Future” (November 2002).

Together, these reports reiterate that there is an important role for commissions to have responsibility for ensuring compliance, promoting and advancing rights. Commissions are the foundation of a formidable human rights system across Canada, one that is lauded, envied and modeled around the world. As Canada's first commission, established in 1961, the Ontario Human Rights Commission has been a significant part of this history and continues to be recognized today as a leader among commissions in Canada and abroad.

Role of the Commission Going Forward

The Ontario Human Rights Commission believes it is important that government and non-government organizations, as well as individuals with an interest in Ontario's human rights system, be resolved to the goal of ensuring this system be made stronger and more effective.

For its part, the Commission is committed to this goal and understands the importance of continuing to grow and evolve as an institution. It has proven over the years that it can be creative in finding ways to improve on its processes and services without compromising the delivery of its broad mandate. At the same time, the Commission has stated that without procedural changes to the *Code* or additional funding, it is reaching a limit in its ability to maximize resources and effectively address an increasing demand on its services.

However, in striving to understand what works well and what changes or improvements could be made, it should be noted that Ontario's current human rights system has many strengths that are consistent with the United Nation's *Paris Principles* relating to the status of domestic human rights commissions. It is the Commission's strong belief and experience that certain key principles should continue to be at the core of Ontario's human rights system: the need to have an independent human rights body with adequate resources and a broad mandate to enforce human rights, undertake research and policy development, speak out on human rights matters, engage in cooperative initiatives, and deliver public education. Other important features and considerations include: continuing a gate-keeping function to ensure the system is not overwhelmed; ensuring continued access to legal assistance for vulnerable complainants; creating more access to alternative dispute resolution; ensuring the hearing process not be overly judicialized and remains financially accessible; and, ensuring sector-wide public interest remedies are being pursued.

These principles have been the foundation of the Commission since its inception and have guided the evolution of its processes and services over the past ten years. And, they continue to be central to its work as the Commission's 2004-2005 activities demonstrate.

Appendix - Part I

OHRC Comparative Indicators 1995-2005

	2004-05	2003-04	2002-03	2001-02	2000-01	1999-00	1998-99	1997-98	1996-97	1995-96
Public Contacts										
Written Inquiries	1,648	2,275	2,324	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Visitors	866	843	902	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Calls Received	60,698	67,216	69,817	64,154	65,207	60,977	n/a	n/a	n/a	n/a
Calls Responded To	46,429	42,650	46,127	48,732	52,848	52,030	40,112	32,579	n/a	n/a
Unique Visits to www.ohrc.on.ca	523,878	461,365	330,131	233,090	158,971	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
New Complaints Filed										
	2,399	2,450	1,776	2,438	1,775	1,861	1,850	1,368	1,916	2,560
Voluntary Mediation Settlement Rate										
	73%	71%	73%	74%	73%	74%	69%	81%	n/a	n/a
Complaints Closed by Disposition										
Dismissed	290	265	311	284	298	462	403	169	176	248
Not deal with (s. 34)	196	245	185	218	351	281	180	304	343	331
Referred to Human Rights Tribunal	150	286	58	60	73	92	92	30	28	37
Settled	998	778	909	851	727	897	867	379	314	359
Withdrawn / Resolved	581	464	491	519	492	573	676	578	499	399
Total Cases Closed	2,215	2,038	1,954	1,932	1,941	2,305	2,218	1,460	1,360	1,374
Year-End Active Caseload										
	2,733	2,549	2,137	2,300	1,781	1,952	2,386	2,745	2,800	2,899
Average Age of Active Caseload (months)										
	11.2	10.8	11.5	11	10.4	13	16.2	19.9	18.4	15
Public Education										
Events	96	105	80	104	103	108	81	75	39	38
People reached	7,500	9,000	6,200	9,000	9,300	8,600	4,638	3,487	1,715	1,384
International Visiting Delegations										
	12	12	3	6	7	6	7	n/a	n/a	n/a
OHRC Budget (millions)										
	\$12.519	\$12.189	\$12.135	\$11.873	\$11.650	\$11.658	\$11.919	\$12.144	\$10.818	\$11.306

PART II: COMMISSION ACTIVITIES
2004-2005

About the Commission

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Attorney General. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the "Code") and include the promotion and advancement of human rights and the investigation, mediation, settlement and litigation of complaints.

Caseload Management

Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints that fall within its jurisdiction. The *Code* obligates the Commission to endeavour to effect a settlement of a complaint. The Commission's Mediation and Investigation Branch assists the parties to reach mutually agreeable resolutions in approximately 57% of complaints through mediation and conciliation. Complaints that cannot be resolved through mediation are referred to investigation.

At any stage in the process parties may reach a settlement and the complaint will then be considered completed and closed. Cases are also closed where the complainant has withdrawn or abandoned the complaint. The Commissioners might also decide to not deal with a complaint because: the circumstances occurred outside the *Code's* six month filing requirement; there is another more appropriate forum that might first address the complaint; the subject matter of the complaint is not within the Commission's jurisdiction, or, there is evidence that the complaint was frivolous, vexatious or made in bad faith. Cases are also considered completed and closed once the Commissioners make a decision as to whether or not there is sufficient evidence, and the procedure is appropriate, to warrant referral to the Human Rights Tribunal of Ontario for a hearing.

Caseload

In the fiscal year 2004-2005, 2,399 new complaints were filed at the Commission. While this amounts to a decrease of 51 cases (or 2%) over complaints filed in the 2003-2004 fiscal period, it is still 16.5%

higher than the 2,060 new complaints per year average filed over the five-year period from 1999-2004.

The Commission closed 2,215 cases in 2004-2005 compared to the 2,038 complaints closed in 2003-2004, which represents an increase of 8.7%. On average, the Commission closed 2,034 complaints per year over the five-year period from 1999-2004.

On March 31, 2005, the Commission's active caseload was 2,733 cases. This represents an increase of 184 cases (or 7.2%) over last year's active caseload of 2,549. As well, the average age of the Commission's active caseload increased from 10.8 months to 11.2 months. In the five-year period from 1999-2004, the Commission's caseload averaged 2,144 active cases per year, while the average age of active cases for this period was 11.3 months.

In 2004-2005, the Commission also referred 150 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario. By comparison, in 2003-2004, it made 288 referrals (of which 200 cases dealing with autism were being heard together).

Inquiry and Intake

In 2004-2005, the Commission's Inquiry and Intake Office received 1,648 written inquiries, attended to 886 visitors and responded to 46,429 (or 76%) of the 60,698 telephone calls it received.³² Staff sent out 4,329 complaint packages, and received back 2,544 completed complaint packages in return. The Inquiry and Intake Office opened 2,399 formal complaints, and closed 49 of the total 2,215 formal complaints closed.

In October 2004, the Commission implemented a new process for self-drafted human rights complaints. In the new "self-draft" process, individuals who wish to file a complaint will receive a *Human Rights Complaint Form* from the Commission along with a sample complaint and Guidelines. Individuals are asked to complete the form and send it back to the Commission.

Commission staff continue to provide direct assistance to clients,

and in some cases, draft complaints for individuals who are unable to draft complaints because of a language barrier, a disability, or other legitimate reasons. The Commission has established a dedicated telephone help line to assist individuals drafting their own complaints. The new help line provided assistance to more than 457 callers.

Commission staff review the draft complaint for quality standards and will advise the complainant or representative of any insufficiencies or additional information needed.

In the months following the implementation of the new process, the average number of complaints filed remained the same, while complaint forms are being returned faster with the average time to file a complaint reduced to below 30 days from 90-120 days. As well, only three percent of self-drafted complaints were returned to clients for re-drafting. And in a subsequent survey to clients, 95 percent of responses were positive about the new process.

Mediation

During 2004-2005, the Mediation Office closed 1,300 of the total 2,215 cases closed that fiscal year. Of those who opted for attempting mediation, the mediation settlement rate was 73% (70% was the target).

Investigation

The total number of cases closed through Investigation (including the Investigation Office and through special projects) was 866 of the total 2,215 cases closed.

Policy Development

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2004-2005. Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of the *Code* at

the time of their publication. Developing policy statements is a key function of the Commission's mandate to eliminate discrimination and advance human rights protections.

Racial Discrimination and Racism Policy Dialogue

In October 2004, the Commission convened a Policy Dialogue on Racial Discrimination and Racism in partnership with the Association of Canadian Studies. The three-day Dialogue gave experts and key stakeholders a unique opportunity to consult and share ideas with Commission staff on social, legal and policy trends and developments in the field of racism and racial discrimination. Papers were developed and presented on a number of significant issues that need to be considered by the Commission in developing its policy statement on racism and racial discrimination, which it plans to release in the first part of the 2005-2006 fiscal year.

In addition to the Policy Dialogue, the Commission has undertaken public consultation geared to the development of the policy. Numerous focus groups have been held with stakeholders representing a diversity of interests and perspectives. In December 2004, papers generated by speakers at the Policy Dialogue were published in a dedicated issue of *Canadian Diversity*. The edition was a collaboration between the Association for Canadian Studies and the Commission, and featured a number of the key articles that were written for the Policy Dialogue event. The articles, which are the independent views and perspectives of the authors, represent a significant contribution to the public discussion of the role that human rights principles and legislation can and should play in the ongoing struggle to overcome racism and racial discrimination.

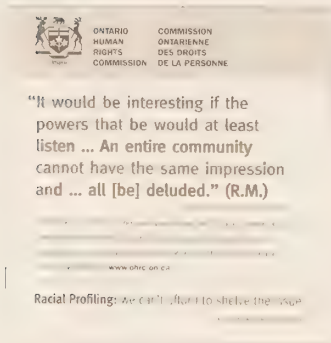
The public was invited to comment on the issues and ideas presented by the authors of the papers. In addition, respondent-oriented stakeholders were asked for input on specific issues that would be addressed in the policy.

Canadian Diversity is distributed on a regular basis to 400 individual and institutional members of ACS both nationally and internationally. In addition, the Commission sent copies of this publication to over 700 of its stakeholders. The articles are also available on the Commission's Web site. It is partnerships such as this one that enhance the Commission's efforts in promoting and advancing human rights.



Canadian Diversity Magazine - Fall 2004 Issue

Racial Profiling Report - One-Year Follow-up



Public awareness campaign marking one-year anniversary of Racial Profiling Report release

One year after the release of its report, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling*, and on the eve of International Human Rights Day, the Commission renewed its call for efforts to address the phenomenon of racial profiling. In an opinion editorial published in the *Toronto Star*, Chief Commissioner Keith Norton noted that while some positive steps have been undertaken, many individuals in leadership positions still have not acted to address racial profiling. In particular, the opinion editorial noted that little response or action has been seen with regard to

priority areas identified in the report, including establishing a racial diversity secretariat, addressing the application of Ontario's *Safe Schools Act* and increasing the regulation and accountability of private security services.

The Commission also launched a province-wide ad campaign in mainstream and community media on racial profiling to increase public awareness of the need to eliminate racial profiling. The Commission will continue to act assertively to address this issue.

Disability and Education

Following through on its commitment to help educational institutions, teachers, and parents better understand the duty to accommodate

students with disabilities in Ontario's schools, colleges and universities, the Ontario Human Rights Commission released *Guidelines on Accessible Education* to the public on November 30, 2004.

The *Guidelines* set out the Commission's interpretation of how Ontario's *Human Rights Code* applies to the provision of educational services for students with disabilities. They outline steps in the accommodation process and clarify a number of issues including: principles of accommodation, creating a welcoming environment, guidance on determining the most appropriate accommodation for students with disabilities, benefits of accommodation planning, and roles and responsibilities of parties to the accommodation process.

Also in November 2004, the Chief Commissioner wrote to the Minister of Education and the Minister of Training, Colleges and Universities to inquire into the progress being made on the recommendations made by the Commission in its 2003 consultation report, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.

Restaurant Accessibility Initiative

In April 2004, the Commission published *Dining Out Accessibly*. The report outlined the results of an independent accessibility audit of seven major restaurant chains, and the significant commitments made by those chains to remove barriers to customers with disabilities.

During the summer and fall of 2004, the Commission contacted an additional 19 restaurant chains, seeking similar commitments. The Commission has received commitments from 17 of these restaurant chains. Including the original seven chains, a total of 24 chains have now committed to:

1. Develop an accessibility policy and customer complaints procedure;
2. Review and identify accessibility barriers across corporate-owned and franchised premises;
3. Develop a standardized accessibility plan for future locations;

4. Develop a plan for existing facilities and begin removing barriers; and,
5. Monitor progress toward achieving accessibility and report back to the Commission in one year's time.

The Commission has now commenced a review of the progress of those restaurant chains with which it reached agreements in early 2004. The Commission has also launched an investigation, through a Commission initiated complaint against one restaurant chain, Select Sandwich, which did not respond to the Commission's request for cooperation.

Family Status Discussion Paper

In 2004-2005, the Commission prepared a discussion paper on discrimination because of family status as part of the Commission's mandate to develop policy on each of the grounds in the *Code*. The paper explores human rights issues facing individuals because of their family status in the areas of employment, housing, services and facilities. The paper reviews case law, international human rights standards, demographic trends, the Commission caseload, and social and economic issues related to family status. As well, it sets out specific issues on which the Commission is seeking public input. The paper will form the basis for public consultations leading to the development of a formal Commission policy on discrimination because of family status.

Advice on Human Rights Matters

Discriminatory Effect of School Discipline Legislation and Policies

In April 2004, the Commission made a submission to the Toronto District School Board's Safe and Compassionate Schools Task Force raising concerns that the application of school disciplinary legislation, regulations and policies may be having a discriminatory effect on students from racialized communities and students with disabilities. The submission

set out a number of recommendations for the Ministry of Education and school boards across the province. Key among these was the recommendation to collect data on suspensions and expulsions in order to monitor and safeguard against discriminatory application of safe school legislation.

A few months later in July, the Commission released a comprehensive research report prepared for the Commission entitled, *The Ontario Safe Schools Act: School Discipline And Discrimination*, which reviewed empirical evidence in other jurisdictions and recounted the experiences of students, educators and front-line community workers in Ontario. In a public statement in December 2004, Chief Commissioner Keith Norton expressed his disappointment that little has been done so far to acknowledge or remedy this situation.

Complaints against various school boards continue to be filed with the Commission. During the fiscal year, the Commission referred two complaints to the Tribunal dealing with allegations of racial harassment, bullying, streaming, and discrimination arising from the application of discipline in a school.

Police Complaints Review Submission

During the Commission's Racial Profiling Inquiry, one of the recurrent themes was a lack of faith in the current police complaints process. Participants claimed that they were prevented or discouraged from filing complaints. They described a lack of confidence in the current police complaints process and a perception that it lacks independence, often described as "police investigating the police". Those who had filed complaints found the result unsatisfactory, further compounding their sense of mistrust and injustice.

Consequently, one of the recommendations in the Commission's Inquiry Report *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling* was to change the current police complaints mechanism to one that would be independent, accessible and effective.

In September 2004, the Commission wrote to the Hon. Patrick J. LeSage, Q.C., who was leading the Review of the System for

Complaints by the Public Regarding the Police established by the Government of Ontario in June 2004. The Commission addressed key issues from a human rights perspective that should be considered in any review of the police complaint mechanism; in particular, what recourse should be available for complaints that allege discrimination or harassment.

In keeping with the Commission's commitment to public accountability and its duties in serving the people of Ontario, the submission was made public on the Commission's Web site.

Mandatory Retirement

Under the Ontario *Human Rights Code*, in the area of employment, the legal definition of "age" is limited to people between the ages of 18 and 65. This means that the Commission cannot receive a complaint of age discrimination in employment from someone who is 65 or older. During the Commission's consultations on age discrimination in 2000, many participants singled out mandatory retirement as a key area of concern because of the profound implications that it can have on their sense of worth, their dignity and their economic security. The Commission has since recommended publicly on a number of occasions that the *Code* be amended to remove the upper limit of age 65.

In September 2004, the Commission made submissions to the Ministry of Labour's public consultations on mandatory retirement. The submission outlined human rights concerns that mandatory retirement:

- is a form of age discrimination because it involves making an employment decision solely on the basis of age, and not the person's ability to do the job
- undermines older Ontarians' independence, participation, and ability to make choices, which is contrary to the values of the *Code*; and,
- can have serious financial impacts on certain groups, such as women, recent immigrants, racialized communities and persons with disabilities.

At the time of writing, the Commission is still waiting for the introduction of an Act to end the practice of mandatory retirement.

Regulation of the Private Security Industry

Racial profiling in the security industry was one of the significant issues that surfaced during the Commission's racial profiling inquiry as well as through human rights complaints filed with the Commission. As such, Chief Commissioner Keith Norton publicly called for immediate steps to improve the accountability of the private security industry and its compliance with human rights obligations.

In January 2005, Chief Commissioner Keith Norton wrote to the Minister of Community Safety and Correctional Services to commend the Minister on the introduction of Bill 159, the *Private Security and Investigative Services Act*, 2004 and to offer the Commission's input on how the Bill could be strengthened to better ensure compliance with the Ontario *Human Rights Code*. The Chief Commissioner had further opportunity to provide input into the proposed regulation of the private security industry in a meeting with the Minister in February 2005.

The Commission also reached a very positive systemic settlement in a case referred to the Human Rights Tribunal involving a complainant who alleged he was racially profiled by a security guard and ordered off the premises while he was waiting for a bus. In resolving the complaint, the private security company agreed to develop an anti-harassment and anti-discrimination policy, and train security guards on their responsibilities under the *Code* in dealing with members of the public, including a discussion of the phenomenon of racial profiling. For its part, the transit facility operator agreed to require all security companies who bid for contracts to agree they will comply with all human rights legislation in the performance of the contract, provide human rights sensitivity training to their security officers, display the Commission's *Code Cards* in plain view of staff and customers, and provide business cards to security officers to give to customers when concerns are raised.

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act

In February 2005, the Chief Commissioner wrote to the Legislative Assembly's Standing Committee on Social Policy regarding Bill 118, the proposed *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*. The Chief Commissioner expressed support for several provisions of Bill 118, such as the inclusion of the private sector and the emphasis on the development and implementation of clear, measurable and reviewable standards for accessibility, to be developed in consultation with both persons with disabilities and those who will be implementing the standards. He expressed concerns about other aspects of the proposed *Act*, including insufficient harmonization with the *Code*, the omission of a complaint mechanism, and insufficient requirements for reporting on activity and progress.

Other Matters

The Commission also:

- worked closely with a major employer in the mining industry to develop appropriate policies and procedures for employee drug and alcohol testing;
- wrote to the Ontario and Toronto Homebuilders Associations seeking cooperation in raising awareness in the homebuilding industry about the requirements of the *Code* and Commission policy with respect to customers with disabilities. This initiative resulted from a positive settlement reached between Mattamy Homes and a home buyer who uses a wheelchair and required design modifications;
- wrote to City of Toronto Building Code enforcement officials to provide information regarding the accessibility requirements of the *Code* and Commission policy;
- wrote to a housing development regarding age-based occupancy restrictions and discrimination based on family status;
- wrote to the Attorney General to request that they compel public officials who are licensed to conduct marriage ceremonies to perform this service for same-sex couples (In March 2004, the

Ontario Government passed legislation that amends more than 70 Ontario statutes, including the *Code*, bringing them in line with court decisions that found same-sex marriage to be constitutional); and,

- wrote to General Motors to raise human rights concerns over the use of a medical surveillance form in its operations.

Public Education, Partnership and Promotion

The Commission has a significant responsibility to conduct public education throughout the Province. Public education is delivered primarily through its publications, Web site, public awareness campaigns and through the provision of speakers or displays.

In evaluating requests for speakers, the Commission uses the following criteria to determine which requests allow for a potential to:

- promote broad-scale prevention of *Code* violations and advancement of human rights;
- significantly enhance the Commission's relationship with a strategic sector identified in its public education strategy;
- "train trainers" and to have a sustainable "multiplier" effect in the target business or organization; and,
- reduce discrimination in a client sector and/or decrease incidence of formal human rights complaints.

This past year, the Commission had resources and capacity to accept just over 60% of the requests it received. In instances where an invitation is not accepted, the Commission tries to work with the organization or individual to ensure that their needs are met in some other way, either through Commission resources or referral to another organization.

During the 2004-2005 fiscal year, the Commission received 157 invitations and participated in a total of 96 public education events reaching over 7,500 individuals. The majority of these presentations were balanced throughout the educational, business and public sectors.

The Commission focuses its public education activities on issues that are associated with current human rights concerns. Following on the December 2003 release of the Report of the Racial Profiling Inquiry,



Staff at OHRC booth during the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) Conference

Commission staff made eight presentations in 2004-2005 on this topic to various groups and organizations. There was also a great deal of public education activity around the release of the *Guidelines on Accessible Education*, much of which will carry on through the fiscal year 2005-2006. In addition to the above, presentations on such topics as “Human Rights in the Workplace”, “Sexual Harassment” and “Mandatory Retirement” were made to community groups, employer groups, law offices and educators.

In 2004-2005, the Chief Commissioner made a number of presentations to members of the general public. Other presentations were made to police groups explaining the results of the Commission's Racial Profiling Inquiry. The Chief Commissioner was also involved in the majority of the 12 presentations made to international delegations visiting the Commission during this fiscal year.

And, as a member of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA), as well as the International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA), the Commission cooperates with other commissions in Canada and abroad. The Commission shares its expertise through CASHRA's policy, education and legal sub-committees as well as its annual conference.

Aboriginal Human Rights Program

The Aboriginal Human Rights Program (AHRP) has now been in existence at the Commission for five years. The purpose of the AHRP is to create and build on awareness of the *Code* among Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. The Commission has worked with partners in the Aboriginal community to implement this project.

Following a successful partnership with the Native Canadian Centre of Toronto, a need was identified for more public awareness about human rights, the Commission and the *Code* in the Aboriginal community and the agencies and organizations that serve them. The Commission has been working with the Union of Ontario Indians on two initiatives. The first involved the development of an information brochure directed to First Nations individuals and organizations that will be distributed broadly later in 2005. The second initiative led to the drafting of an article that provides information on the Commission and the *Code*, which will be published in the *Anishinabek News* by summer 2005. The article focuses on some specific cases that the Commission has dealt with which involved Aboriginal persons. As well, a representative of the Union of Ontario Indians also participated on a panel discussion during the Commission's Race Policy Dialogue in October 2004.

Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism

In the Fall of 2004, the Commission communicated with the United Nations Educational, Social and Cultural Organization (UNESCO) to explore the possibility of a Coalition of Cities. The purpose of this coalition is the establishment of a network of cities interested in sharing experiences and expertise, and committed to adopting a Plan of Action to address racism.

A similar coalition has been developed in Europe with several large European cities signing on to the initiative. In January, representatives of the Commission attended a public forum in Ottawa organized by the Canadian Commission for UNESCO (CCU) to discuss the possibility of a coalition of cities against racism in Canada. In March 2004 at CCU's Annual General Meeting in Toronto, the OHRC and the CCU issued a joint press release announcing that they and other partners were setting up a working group of government and non-government organizations to develop and promote a national proposal to Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism. The Commission has already begun championing the concept in Ontario with some cities and organizations including the City of Toronto, the Canadian Race Relations Foundation and the Union of Ontario Indians.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides the public with direct access to a wide array of information including: an overview of the *Code*, the Commission, its mission; policies and plain language guides, case summaries, public education resources, key public reports and submissions; news releases; and information on complaint procedures. During the fiscal year 2004-05, the Commission recorded over half a million (523,878) unique visits to the Web site, marking the fifth year in a row that the Commission has seen an increase in the number of visits to its site. Due to this increasing demand, redevelopment of the Web site is ongoing and a new Commission Web site will be launched in 2005.

Legal Services

During the 2004-2005 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 6 final decisions and 17 interim or ancillary decisions at the Human Rights Tribunal of Ontario (H.R.T.O.), 43 settlements at the H.R.T.O., 3 judicial review decisions at the Divisional Court, 1 decision from the Superior Court of Justice, 6 decisions from the Court of Appeal, 1 decision on an appeal to the Divisional Court, and 6 decisions from the Supreme Court of Canada.

As of March 31, 2005 fiscal year, ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised: 423 complaints before the Human Rights Tribunal of Ontario (242 of these are autism cases and are being heard together, 200 of which were referred in the previous fiscal year), 10 judicial review applications before the Divisional Court, 1 case before the Superior Court of Justice, 3 appeals before various Ontario Courts, and 2 cases at the Supreme Court of Canada.

The following are highlights of some of the significant decisions, settlements, and cases over the past year.

Case Summary Highlights

1. Settlement with the Ministry of Transportation, City of Hamilton and Disabled and Aged Regional Transit System DARTS (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, two complainants with disabilities, the Ministry of Transportation, the City of Hamilton, and the Disabled and Aged Regional Transit System ("DARTS"), a transit service for persons with disabilities provided by the City of Hamilton.

The complaints arose out of differences between conventional transit service provided by the City of Hamilton and the specialized DARTS transit services for persons with disabilities provided by the City of Hamilton. These differences included an annual \$15 registration fee for those who were eligible for and registered with DARTS. As part of the resolution of the complaints, the City of Hamilton agreed to cease charging the \$15 registration fee. The City also agreed to certain goals to minimize unaccommodated trip requests on the DARTS system and late arrivals when picking up DARTS passengers. The City agreed to establish a revised policy regarding registrants with DARTS who are "no shows" after having booked a trip, or who cancel a scheduled trip too late. These situations are a concern to all parties because "no shows" and "late cancellations" mean that trips on DARTS may be unnecessarily denied to others who want them. The City agreed to implement a confirmation and cancellation booking number system. The City further agreed to work in consultation with the City's Advisory Committee for Persons with Disabilities in designing a complaints process regarding transportation services for persons with disabilities.

2. Settlement with Pembroke Police Service regarding Recruitment Questions (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, a police force and a complainant in a complaint dealing with discrimination on the ground of "record of offences". The complainant, who had applied for the position of police officer, had a prior criminal conviction for which he had been granted a pardon. During interviews, the

respondent asked all candidates, "Is there anything in your background that would be detrimental to yourself, or embarrassing to this Service?". The complainant replied "No" to this question. The respondent subsequently discovered the complainant's conviction and pardon, and terminated his employment, on the basis that he had been untruthful in his answer. The complainant alleged that his employment was terminated because of his pardoned conviction.

3. Linda Saxon v. Corporation of Town of Amherstburg (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached between the Commission, the complainant and the respondent Town. The complainant made an initial complaint, on the basis of disability, because she was unable to access the Town's library, which could only be entered via a number of stairs. The library has been renovated since the complainant filed her complaint. The Town has created a lobby at ground level with an elevator and automated doors. It also attempted to make modifications to a washroom to make it accessible. The Commission's barrier-free design expert reviewed the renovations and found some remaining barriers, but approved of the elevator itself. The Town has agreed to implement a number of the Commission's expert's recommendations to improve accessibility at the Town library, namely:

- install handrails on either side of a ramp of a specified thickness;
- make level the threshold at an entrance;
- request the County Library to create an accessible after-hours book depository;
- install lever hardware on a door to the accessible washroom;
- remove a vanity unit to provide sufficient clearance in the accessible washroom;
- relocate the light switch, side grab bar, mirror, and paper dispenser in the accessible washroom; and,
- replace push buttons with push plates of a larger diameter that are easier to manipulate.

As part of the settlement, the respondent has also agreed to retain a qualified consultant to provide a mandatory training session for the

members of the town council on the accommodation of individuals with disabilities.

4. Toronto Women's Bathhouse Committee et al. v. Toronto Police Services Board et al. (Settlement, H.R.T.O.)

A settlement was reached in a complaint alleging discrimination on the basis of sex and sexual orientation when the personal respondents raided a bathhouse in which a number of lesbian women were partially clad. The settlement provides for a comprehensive training program of all officers, and requires the corporate respondent's training unit to consult with the Commission, complainants and knowledgeable members of the community. The training program also includes time frames for the development and delivery of the program, as well as clear objectives and reporting requirements.

5. Mark Smith and Ontario Human Rights Commission v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), et al. (Ontario Divisional Court)

The Commission appealed the Tribunal's decision on this complaint, on the basis that a legal error had been made in not finding that race was at least a factor in Mr. Smith's dismissal and in not finding that the respondents behaved willfully or recklessly in subjecting Mr. Smith to harassment and a poisoned environment. The Tribunal's decision is summarized in the Commission's 2002-03 Annual Report.

The Divisional Court wrote a unanimous decision agreeing with the Commission. It allowed the appeal on all grounds. Further, the Court substituted its opinion for that of the Tribunal, and found that Smith's race was a factor in his dismissal. The Court awarded significant monetary remedies to Mr. Smith. Moreover, the Court ordered the respondent to implement a series of public interest remedies, which had been recommended by the expert commissioned by the Commission and the Complainant, including a workplace anti-harassment policy, staff training, implementation of an internal complaint process, and education of management. The Court also ordered that the implementation of these public interest remedies were to be subject to the Commission's supervision.

6. Losenno v. Ontario Human Rights Commission (Ontario Divisional Court)

The applicant sought judicial review of the Commission's decision not to refer his complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario for a hearing, due to the reasonableness of the employer's settlement offer when assessed against the likelihood of the applicant's demands being granted by the Tribunal. The Divisional Court, in dismissing the application for judicial review, held that the Commission was correct in considering the resolution proposed by the employer and deciding that referral to the Tribunal was not an appropriate procedure. Furthermore, the Court held that the Commission, in assessing the adequacy of the employer's offer, was acting squarely within its core function and area of expertise. The case is currently under appeal.

7. Ministry of Public Safety and Security v. Michael McKinnon (Ontario Court of Appeal)

The Court of Appeal has dismissed an appeal by the Ministry of Public Safety and Security (formerly the Ministry of Correctional Services) of the Divisional Court and the Human Rights Tribunal of Ontario's decisions arising out of the complaint filed by Mr. McKinnon. The Tribunal decision is summarized in the Commission's 2002-03 Annual Report. The Divisional Court decision is summarized in the Commission's 2003-04 Annual Report.

The appeal concerned the scope of the remedial jurisdiction of the Tribunal to order Ministry-wide remedies after its finding of racial discrimination in the corrections workplace, and the subsequent failure of the Ministry to abide by the Tribunal's first remedial order. The Court of Appeal held that the Tribunal had extensive supervisory jurisdiction over its orders. The Tribunal could remain seized of a matter and had an ability to recast its orders to deal with ongoing chronic, systemic, racism at correctional facilities. The Court of Appeal agreed with the observations of the Tribunal and the Divisional Court that system-wide remedies were required in order to address the racial discrimination in the workplace, as well as the Ministry's failure to implement the Tribunal's first orders in good faith.

8. Syndicat Northcrest v. Amselem, League for Human Rights of B'nai Brith Canada v. Syndicat Northcrest et al. (Supreme Court of Canada)

The Ontario Human Rights Commission participated as an intervener in this appeal. The appellants, all Orthodox Jews, had built succahs on the balconies of their condominium units in observance of their religious beliefs. The building corporation requested their removal. The succahs violated by-laws within a co-ownership agreement signed by the appellants. The Supreme Court of Canada, in a 5 to 4 decision, held that the appellants' freedom of religion under the Quebec Charter was infringed by the co-ownership agreement that they had entered into for the condominium units. The Court found that the interference with the property rights of the other owners was not significant enough to warrant a limitation of the appellants' freedom of religion. The appellants did not contract out of, or waive their religious freedoms by signing the co-ownership agreement as, even assuming that such waiver were possible, it would require clear and explicit language in the agreement to do so.

The majority noted that freedom of religion under the Quebec and Canadian Charter required only that an individual demonstrate he or she sincerely believes or is sincerely undertaking [a practice] in order to connect with the divine or as a function of his or her spiritual faith. The majority held that a religious freedom analysis did not require the individual to demonstrate the objective validity of his or her beliefs, such as showing that a majority of the members of their faith followed the same practice.

9. Reference regarding Same Sex Marriage (Supreme Court of Canada)

The Ontario Human Rights Commission participated as an intervener in this appeal. The federal government asked the Supreme Court of Canada to answer four questions: (1) was its proposed legislation extending the capacity to marry to persons of the same sex within the exclusive jurisdiction of the Parliament of Canada; (2) if so, was the legislation consistent with the *Charter*; (3) does the *Charter* guarantee of freedom of religion protect religious officials

from being compelled to perform a marriage between two persons of the same sex that is contrary to their religious beliefs; and (4) is the common law opposite sex requirement for marriage for civil purposes consistent with the *Charter*.

The Supreme Court held that the legislation was within the exclusive jurisdiction of Parliament. The legislation was also consistent with the *Charter*. Recognizing the s. 15 equality rights of one group, in this case same sex couples, could not, in itself constitute a violation of the equality rights of others. As for a potential conflict with s. 2(a) of the *Charter*, freedom of religion, conflicts of rights do not imply conflict with the *Charter*, but rather, require internal balancing and delineation. The Court was not satisfied that conflicts incapable of resolution under s. 2(a) would arise. Absent unique circumstances with respect to which the Court would not speculate, the guarantee of religious freedom in the *Charter* was broad enough to protect religious officials from being compelled by the state to perform civil or religious marriages contrary to their religious beliefs.

The Court declined to answer question 4. The government had stated its intention to proceed with the legislation regardless of the Court's opinion. As a result of lower court decisions in five provinces and one territory, which the government had accepted, the common law definition no longer imported an opposite sex requirement for marriage. The parties in the previous litigation had relied upon the finality of these decisions.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously-established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2004-2005 fiscal year.

SERVICE AREA

2004-2005 COMMITMENTS

Enforcement

- For complaint inquiries, the “call abandoned rate” will be less than 30%.
- Achieve a settlement rate of at least 70% in cases in which mediation is attempted.
- Average age of case inventory will be less than 12 months.

Promotion

- In partnership, develop one public awareness campaign and related public education activities.
- Review framework for Aboriginal Human Rights Program.
- Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events.

Advancement

- Initiate work on phase one of the family status project.
- Release guidelines on application of the *Code* related to issues of disability in the education sector.
- Conduct a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race.
- Follow up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report.
- Follow up on recommendations in the Racial Profiling Report.
- Expand Restaurant Initiative to other chains.

SERVICE AREA

2004-2005 ACHIEVEMENTS

Enforcement

- For complaint inquiries, the “call abandoned rate” was 23.8%.
- Achieved a 73% settlement rate in cases in which mediation was attempted at the Commission.
- The average age of case inventory was 11.2 months on March 31, 2005.

Promotion

- Implemented province-wide ad campaign on racial profiling in mainstream and community media and in collaboration with the Association for Canadian Studies published articles originating from the Commission's Policy Dialogue event in the Fall 2004 issue of *Canadian Diversity*.
- Initiated new partnership with the Canadian Commission for UNESCO to develop and promote a proposal to Call for a Canadian Coalition of Cities Against Racism.
- Evaluated the Aboriginal Program and began new partnership activities with the Union of Ontario Indians.
- Met and exceeded an 80% satisfaction rate among participants at public education events.

Advancement

- Developed Discussion Paper on Discrimination because of Family Status.
- Released guidelines on the application of the *Code* related to issues of disability in the education sector.
- Conducted a Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race.

- Followed up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report.
 - Followed up on recommendations in the Racial Profiling Report.
 - Released report on the restaurant accessibility, *Dining Out Accessibly*, and expanded restaurant initiative to other chains.
-

The following are the Commission's public commitments for the 2005-2006 fiscal year.

SERVICE AREA	2005-2006 COMMITMENTS
Enforcement	<ul style="list-style-type: none"> • For inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 25%. • The Mediation Office will achieve a settlement rate of at least 72%. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Develop one public awareness campaign. • In partnership, launch an Ontario version of the UNESCO program A Call for a Coalition of Cities Against Racism in Canada. • Expand community partnerships to support OHRC Aboriginal Human Rights Program; release new brochure targeted to Aboriginal communities in multiple languages; promote human rights awareness through Aboriginal media. • Launch new OHRC Web site. • In partnership, develop new model for next editions of OHRC publications <i>Human Rights at Work</i> and <i>Human Rights Policy in Ontario</i>. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events. • Review the Commission's public education strategy.

Advancement

- Release Discussion Paper on Discrimination because of Family Status, followed by targeted consultations.
 - Release *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination*.
 - Intervene in leading appeal court cases involving important human rights issues.
-

Appendices - Part II

List of Commissioners

KEITH C. NORTON, Q.C., B.A., LL.B.

Chief Commissioner



Keith Norton was appointed Chief Commissioner of the Commission on July 17, 1996. He is an educator and a lawyer by training, having studied law at Queen's University in Kingston, as well as having received a diploma in education from the Ontario College of Education. He practiced criminal and family law in Kingston, Ontario, and taught at the secondary and post-secondary levels.

Mr. Norton is a former Minister of Community and Social Services and served as Parliamentary Assistant to the Treasurer of Ontario and Minister of Economics and Intergovernmental Affairs. He has also served as Minister of Health, Minister of Education and Minister of Colleges and Universities.

As Minister of the Environment between 1981 and 1983, Mr. Norton became the first Canadian cabinet minister to testify before a Committee of the United States Senate. Throughout his career, Mr. Norton has championed issues related to persons with disabilities, senior citizens and the disadvantaged. He has also been involved in a number of business ventures.

Mr. Norton is a former President of the Canadian Human Rights Tribunal.

JEANETTE CASE



Jeanette Case was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003. She is also a part time member of the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General, where she serves as a part-time adjudicator on matters relating to property assessment. Ms. Case received certificates in Economics, Economic History and British Constitution at Leicester College of Arts and Technology in England, and studied Sociology and Psychology at the

University of Leicester Extramural Department. For years she has worked as a conveyancer and title searcher and has conducted orientation and training of community college students in title searching. She has volunteered with Silent Voice, the Canadian Cancer Society, St. Christopher House, Meals on Wheels and the Baycrest Centre for Geriatric Care.

VIVIAN JARVIS



Vivian Jarvis is a founding member and past-president of her local chapter of the Canadian Mental Health Association. She is an active member of her community, having served as president of the Women's Auxiliary at Stratford General Hospital, Neighbourlink, conducting pastoral prison visitations in Ottawa and Hamilton and as Warden of her Church. Ms.

Jarvis has served as a City Councillor for the City of Stratford and has worked in the Constituency Offices of MPs and MPPs. She has also stood for election to the Ontario Legislature. She was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

JUDITH-ANN MANNING



Judith-Ann Manning was appointed to the Commission in February 2000. Ms. Manning is President of Manning Consultants, a barrier-free consulting company specializing in accessibility and disability issues. She majored in Criminology and Law while at university. A lifelong volunteer, she is currently Co-ordinator of the University of Toronto's Wheelchair Access Committee and

has held the positions of Chair of the North York Advisory Committee For Persons With Disabilities, co-Chair of the Board of Directors of the Centre for Equality Rights in Accommodation, and vice-Chair of the Toronto Transit Commission's Advisory Committee on Accessible Transportation. As well, she is a friend on Transport Canada's Accessible Transportation: A1E09 - Committee on Transportation Accessibility and Mobility.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA



Ivan Oliveira is a realtor and educator by trade. He has been associated with the Brampton Real Estate Board for over 25 years and has chaired many of its committees, including Public Relations, Discipline, Political Affairs, Arbitration, Membership, Finance, Ethics and Appeals and served as the Board's president in 1987. He is a committed member of the Portuguese community and is the founder of the Portuguese Community School of Brampton where he supervises and implements curriculum. He has taught the Portuguese language in Ontario Secondary schools and he was responsible for the supervision and evaluation of 14 different language instructors under the International Languages Program. Mr. Oliveira is also a part-time adjudicator with the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General, where he has chaired hearings dealing with property assessment matters. He has served on the executives of several organizations. Mr. Oliveira a recipient of several awards including the 2002 Queen's Golden Jubilee Medal. He was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

MARNIE PAIKIN, CM



Marnie Paikin was appointed to the Commission in September 1996. She is a past President of the Canadian Council of Christians and Jews, and a recipient of the Province of Ontario's "Outstanding Woman Award" and of the Human Relations Award of the Canadian Council of Christians and Jews. She has been inducted into the Hamilton Gallery of Distinction and has been appointed a Member of the Order of Canada. Ms. Paikin is currently a Director of Atomic Energy of Canada Ltd.

ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel was appointed to the Commission in April 1999. Mr. Patel received his primary education in India, secondary education in Barbados and post-secondary education at York University.



Mr. Patel is a recipient of the Canada 125 commemorative medal from the Governor General for Community Service. He is a recipient of the Volunteer Service Award from the Ministry of Citizenship, Culture and Recreation, a member of the South & West Asian consultative committee of the Toronto Police, and a coordinator of the Islamic Coordinating Council of Imams-Canada.

Mr. Patel is also the Vice-Chair of the Association of Employees for Employment Equity with New Horizon Solutions Inc., a division of Ontario Power Generation Company and serves as a member of the Provincial Committee of Power Workers Union on Employment Equity and Diversity.

CHRISTIANE RABIER



Christiane Rabier was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Rabier received her PhD from the University of Nice-Sophia-Antipolis; she received her Masters from the University of Montreal and studied public law at the University of Montpellier in France. She is currently Chair of the Department of Political Science and Vice-Dean of Social Sciences and

Humanities at Laurentian University in Sudbury.

Ms. Rabier is active within the francophone community in Sudbury and has worked on a program for francophone women to attend post secondary studies, as well as served as a consultant with TV Ontario on Continuing Education. She also served as a volunteer with Canada's Special Olympics in 1998 and Operation Red Nose in 1999.

MAE RADFORD



Mae Radford was appointed to the Commission in April 1999. Ms. Radford received a diploma in nursing from the Toronto Western Hospital and a Bachelor of Arts in health administration from York University. She is currently the manager of

volunteer services, overseeing operations of a team of 1700 volunteers who deliver friendly visiting, palliative care volunteer visiting, transportation, and Meals on Wheels for the VON Hamilton-Wentworth.

Ms. Radford is a member of the Coalition of Community Health and Support Services, which advocates for community-based health care. She is a member of the Ontario Community Support Association and the Chair of District B. Ms. Radford is the vice-chair of the Citizen Committee for Violence Against Women for the City of Burlington.

REGINALD STACKHOUSE



Author of nine books and over 400 articles in newspapers, magazine and journals, Dr. Stackhouse is Principal Emeritus and research professor at Wycliffe College, University of Toronto. He holds a Ph.D. in historical theology from Yale University, an M.A. in Political Economy from the University of Toronto and is an honorary graduate of three colleges as well as canon of St. James Cathedral in Toronto. A former

M.P., Dr. Stackhouse served two terms in the House of Commons, chairing the Standing Committee on Human Rights, was a Canadian representative to the United Nations General Assembly and a delegate to the United Nations Human Rights and Refugee Committee. He also served as a Commissioner on the Canadian Human Rights Commission and Chair of the founding Board of Governors of Centennial College of Applied Arts and Technology and later a member of the Ontario Council of Regents. He is a recipient of several awards including the 2002 Queen's Golden Jubilee Medal. Dr. Stackhouse was appointed to the Ontario Human Rights Commission in 2003.

RICHARD THÉBERGE



Richard Théberge was appointed to the Commission in February 2002. He is a lawyer by training, a policy analyst and accessibility consultant. He has held senior posts in the federal government analyzing and developing policies in connection with business and corporate law. He has volunteered with many organizations that work with the youth and disability

communities and currently serves as Vice-President of the Ottawa Independent Living Resource Centre. He has been recognized as a patron of deaf youth by the Jules Leger Centre in Ottawa, Ontario, as well as awarded a lifetime honorary membership in the Canadian Council of Independent Laboratories for his years of work on behalf of the independent testing industry.

Branch Descriptions

Office of the Chief Commissioner

The Office of the Chief Commissioner provides leadership and guides the Commission in carrying out its statutory functions in a way that ensures that, at both the government and community levels, human rights are protected in the province. The Chief Commissioner and Commissioners set policy direction and make decisions about complaints relating to the *Code*.

Office of the Executive Director

The Office of the Executive Director provides leadership and direction to senior management staff of the Commission in carrying out its statutory mandate; directs the development and implementation of corporate and operational plans; and leads the planning and implementation of ongoing organizational improvement initiatives within the Commission. The Registrar's Office, attached to the Office of the Executive Director, is responsible for processing Reconsideration requests, co-ordinating all functions related to Commission and Panel Meetings, and Freedom of Information and Ombudsman issues.

Mediation and Investigation Branch

The Mediation and Investigation Branch handles all the enforcement functions of the Ontario Human Rights Commission.

The public's first contact with the Commission is through the centralized Inquiry and Intake Unit, which handles all inquiries and sends out complaint packages to those who wish to file a complaint. The Mediation Office provides mediation services as well as processes section 34 requests which give the Commission discretion not to deal with a complaint, if it could have been resolved elsewhere, is filed in bad faith, is out of time or is outside the Commission's legal authority. The Investigation Office undertakes investigation and conciliation of complaints.

The Branch also develops multi-year strategies to effectively manage the Commission's caseload and procedures for the mediation and investigation of complaints. In addition, the Branch assists in carrying out the Commission's public education mandate.

Policy and Education Branch

The Policy and Education Branch provides leadership and direction for the promotion and advancement of human rights and supports the enforcement of the *Code*.

The Branch ensures the promotion of human rights through compliance with the *Code* and with international human rights obligations. This includes the development of public policy statements, formal guidelines and research on a broad range of human rights and social justice issues. The Branch is responsible for national and international liaison, issues management, media and stakeholder relations, the Web site and publications. It also conducts public consultations and focus groups and represents the Commission on intergovernmental task forces and delegations.

The Branch is responsible for the strategic planning function for public education and communications at a corporate level and for implementing a wide range of educational programs and partnership initiatives, such as public awareness campaigns, presentations, workshops and conferences. The Branch also provides communications and policy support to the Offices of the Chief Commissioner and the Executive Director.

Legal Services Branch

The Legal Services Branch assists the Commission in fulfilling all aspects of its mandate, including compliance, public education and litigation. Its activities include providing legal advice to senior management, mediation and investigation managers and officers concerning investigation and conciliation of cases, providing legal opinions requested by the Commission, and serving as legal counsel to the Commission before the Human Rights Tribunal of Ontario and the courts (on matters of judicial review and appeals).

List of Publications

	Publications Ontario	Web Site
Plain Language Documents		
Age Discrimination: Your Rights & Responsibilities (07/03)	✓	✓
Female Genital Mutilation: Questions and Answers (available in English/French, Arabic/Somali, Swahili/Amharic) (8/99)		✓
Guide to the Human Rights Code (5/99)	✓	✓
Guide to Mediation Services (5/97)		✓
Hiring: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English (11/01)	✓	✓
Hiring? A Human Rights Guide (3/99)		✓
Human Rights at Work (2/05)		✓
Human Rights in Ontario: A Complainant's Guide (available in English/French; Bengali/Urdu; Hindi/Punjabi; Gujarati/Tamil, Spanish/English, Tagalog/English) (7/00)	✓	✓
If You Have a Human Rights Complaint - A Complainant's Guide (5/97)		✓
If You Receive a Human Rights Complaint - A Respondent's Guide (5/99)		✓
Pregnancy and Breastfeeding (11/01)	✓	✓
Pregnancy - Before, During and After: Know Your Rights (5/99)		✓
Protecting Religious Rights (1/00)	✓	✓
Racial Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Racial Slurs and Harassment and Racial Jokes (6/96)		✓
The Commission: What you need to know (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English) (11/01)	✓	✓
Hiring: Your Rights & Responsibilities (available in English/French, Punjabi/English, Spanish/ English, Tagalog/English, Urdu/English (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment and Other Comments or Actions About a Person's Sex (11/96)		✓
Sexual Orientation (11/01)	✓	✓

	<i>Publications Ontario</i>	<i>Web Site</i>
Policies and Guidelines		
Guidelines on Accessible Education (09/04)		√
Guidelines for collecting data on enumerated grounds under the Code (09/03)		√
Guidelines on Special Programs (11/97)		√
Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (11/00)		√
Policy on Creed and The Accommodation of Religious Observances (10/96)		√
Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age (03/02)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Gender Identity (3/00)		√
Policy on Discrimination and Harassment Because of Sexual Orientation (1/00)		√
Policy on Discrimination and Language (6/96)		√
Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding (5/99)		√
Policy on Drug and Alcohol Testing (9/00)		√
Policy on Employment-Related Medical Information (6/96)		√
Policy on Female Genital Mutilation (FGM) (11/00)		√
Policy on Height and Weight Requirements (6/96)		√
Policy on HIV/AIDS Related Discrimination (11/96)		√
Policy on Racial Slurs & Harassment & Racial Jokes (6/96)		√
Policy on Requiring a Driver's Licence as a Condition of Employment (6/96)		√
Policy on Scholarships and Awards (7/97)		√
Policy on Sexual Harassment & Inappropriate Gender-Related Comments and Conduct (9/96)		√

Other Publications		
Annual Reports	✓	✓
Developing Procedures to Resolve Human Rights Complaints Within your Organization (6/96)		✓
<i>Human Rights Code</i>	✓	✓
<i>Human Rights Code Card (11" x 17")</i>	Contact the Commission	
Human Rights Policy in Ontario (2001)	Contact CCH Canadian Ltd.90 Sheppard Avenue East Suite 300, Toronto, ON M2N 6X1 Toll Free: 1-800-268-4522 E-mail: cservice@cch.ca	

*Publications are only available through Publications Ontario
 1-800-668-9938 or via the Commission's Web site: www.ohrc.on.ca*

Human Rights Tribunal of Ontario Decisions & Settlements

Final Decisions	Grounds
Colvin and Jackson v. Hillcrest Variety, Gillies (<i>complaint successful</i>)	sex, sexual solicitation, harassment
Henry v. Mrs Beasley's Bake Shop Inc., Kuntz (<i>complaint dismissed</i>)	creed, race, colour, harassment
Howard v. de Ruiter (<i>complaint dismissed</i>)	harassment, marital status, family status
Jeffrey v. Dofasco Inc. (<i>complaint dismissed</i>)	disability
King v. Bura and the Estate of Matthew Bura by his Estate Trustee (<i>complaint successful</i>)	race, colour
Tilberg v. McKenzie Forest Products Inc. (<i>complaint dismissed</i>)	disability

Settlements	Grounds
Adore v. City of Toronto, Pritchard, Kolbe	disability
Alexander v. Woodbine Entertainment Group, Green, Saito	colour, race
Ali v. Axia Netmedia Corporation, Sanderson	creed, harassment
Alinas v. Royal Trust Corp.	age, disability
Andrucko v. Environmental Services Inc., Davidson	disability, age
Briggs v. Sun Media (Toronto) Corporation, Sun Media Corporation	sex, reprisal, disability
Brunetto v. Nella Cutlery (Toronto) Inc., Nella	disability
Clancy v. Kleinburg Rotary Non-Profit Housing Corp. (now The Gables of Kleinburg)	age
Cohen, Davies, Choy, Ting, Cheng, Kimber v. Cornerstone Properties Inc., Vanboxtel, St. Clair, Richmill Development Corp.	age

Settlements	Grounds
Cook v. 633490 Ontario Inc. o/a Chatterson-Long Funeral Home, Southwell	disability
Craig v. Tri-Ad Graphic Communications Ltd., Revesz, McCreary, McIlwham	disability, harassment
Jane Doe v. A Police Service, Ms. F, Ms. G, Mr. H	marital status
Edberg v. Ultramatic Sleep of Canada Inc., Patterson	race
Ehimika v. North Kingston Community Health Centre (Better Beginnings for Kingston Children), Webb, Beeler, Rosenbaum	ancestry, ethnic origin, reprisal, harassment
Fearon v. Primtech Institute/Argosy Education Group, Fisher, Meadowcroft, Dr. Markovitz	colour, race, reprisal
Finkers v. Lason Canada Management Company, Crowell	disability
Forbes v. 1210478 Ontario Inc. o/a Ottawa Marriott Hotel	disability, harassment
François v. Rudan Holdings Ltd. o/a Sundowner Inn, Piche	colour, place of origin, race, sex
Gregor v. 848347 Ontario Ltd., o/a Solid Gold Inn, Rudan	family status
Hill v. Blimpie International Inc., Frid	services
Hutchings v. Roy Foss Motors, Foss, Pederson & Mraz	sex, sexual harassment, sexual solicitation
Jopling v. Kember Store Metals, Kember	disability
Kemp v. Szczepski & Piccinin	disability
Kitchen v. Teleperformance Canada	disability
Labine v. The Perfect Cut Property Maintenance and Landscaping Inc., Wilson, Wilson	sex
Lakich v. Union Energy Limited Partnership	sex, sexual harassment, reprisal

Settlements	Grounds
Lang v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Ministry of Community and Social Services and Enfants en Péril (Children at Risk)	ancestry, ethnic origin
Liard v. Brims Enterprises Limited, Brims	disability
Leung v. Combined Insurance Company of America, Iozzo, Petrini	age, ancestry, ethnic origin, race, sex
Mailloux v. MBT Insurance Brokers Limited, Bergeron	disability
Manoll v. Pembroke Police Service, MacIsaac	record of offences
McBride v. Ray Michaels Health & Fitness Club, Slaney, Dennett	sex, harassment, sexual solicitation, reprisal
Neusch, Fox v. Ministry of Transportation, City of Hamilton, Disabled and Aged Regional Transportation System	disability
Ranoute v. Royal Capital Stamping and Tooling Ltd.	disability
Saxon v. The Corporation of the Town of Amherstburg	disability
Searle v. The Partners' Film Co. Ltd., Marin	disability
Sinclair v. J.C. Trailers & Equipment Ltd.	disability
Smith v. Roy Ross Motors Ltd., Devo, Bone, Rizzutto	colour, race
Taylor (Russell) v. Dr. Neiman and Associates, Dr. Weingarten	sex, sexual solicitation
Toronto Women's Bathhouse Committee, Gillis, Jansen, Rowe, Gallant, Hamilton, Chan, Thames v. Toronto Police Services Board, Wilson, Greenaway, Petrie, Demkiw, Christie	sex, sexual harassment, sexual orientation
Waters v. Harrietha	sex
Yu v. Morrison Hershfield Limited, Pappas	race, ethnic origin, place of origin, reprisal
Zanatta v. Fourier Pharma Inc., Charron	harassment, sex, reprisal

Divisional Court (Appeal)	Grounds
Smith and OHRC v. Mardana Limited (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Strynadka, Neal (<i>appeal granted</i>)	race
Divisional Court (Judicial Review)	Grounds
Ervine v. OHRC, Royal and Sun Alliance Insurance Company of Canada, Eva (<i>application dismissed</i>)	disability
Dr. Hassaram v. OHRC, St. Michael's Hospital, Dr. Sugar (<i>application dismissed</i>)	disability
Losenno v. OHRC, and Metroland Inc. (intervenor) (<i>application dismissed</i>)	disability
Superior Court of Justice	Grounds
A v. B, and OHRC (<i>interim publication ban in effect</i>)	sexual harassment
Court of Appeal (including leave to appeal)	Grounds
Campbell v. OHRC (<i>application for leave to appeal dismissed</i>)	race, ancestry, disability, place of origin
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle (<i>application for leave to appeal dismissed</i>)	disability
Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. McKinnon and OHRC (<i>appeal dismissed</i>)	race, ancestry, ethnic origin, harassment
Layzell v. OHRC (<i>application for leave to appeal dismissed</i>)	sex, disability, reprisal
O.N., A Minor, by this litigation guardian, N.N., A Minor, by this litigation guardian, and C.K. v. OHRC (<i>application for leave to appeal withdrawn</i>)	disability, association
Tranchemontage v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services v. Social Benefits Tribunal (<i>OHRC was intervenor</i>)	disability

Supreme Court of Canada (including leave to appeal)	Grounds
Syndicat Northcrest v. Amselem (<i>OHRC was intervenor</i>)	creed
Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corp., and OHRC (<i>application for leave to appeal dismissed</i>)	receipt of public assistance
Pritchard v. OHRC and Sears Canada Inc. (<i>appeal dismissed</i>)	sex, sexual harassment, reprisal
Quebec (Commission des droits de la person- ne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General) (<i>OHRC was intervenor</i>)	age
Same-Sex Marriage Reference (<i>OHRC was intervenor</i>)	sexual orientation
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle (<i>application for leave to appeal dismissed</i>)	disability

Financial Statement

2004-2005 Actual Year-End Financial Position (\$'000)

	2004-05 Printed Estimates	Revised Budget Mar. 31, 2005	Actual Expenditure Mar. 31, 2005	2004-05 Year-End Variance	
				\$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	9,132.1	8,681.0	8,860.0	(179.0)	(2.1)
Employee Benefits	1,166.2	1,227.1	1,051.5	175.6	14.3
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,172.7	2,611.3	2,478.4	132.9	5.1
Fees			(1.0)	1.0	
	12,471.0	12,519.4	12,388.9	130.5	1.0

Note: The OHRC 2004-05 year-to-date expenditure of \$12,389.9 was decreased by the year-to-date revenue of \$1.0, for a net actual expenditure of \$12,388.9.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints: 2,399

	Percent of Total Complaints Filed (%)	Percent of Grounds Cited (%)	Total Grounds	Vocational Associations	Services	Employment	Contracts	Accommodation
Age	7.67	4.01	184	2	27	146	1	8
Ancestry	5.96	3.12	143	2	32	101		8
Association	1.17	0.61	28	1	8	14		5
Breach of Settlement	0.29	0.15	7		2	5		
Citizenship	1.38	0.72	33	1	4	24	1	3
Creed	4.38	2.29	105	4	24	70		7
Disability	55.94	29.24	1342	24	201	1067		50
Ethnic Origin	13.09	6.84	314	13	73	218	1	9
Family Status	4.46	2.33	107	1	19	63		24
Marital Status	2.21	1.15	53	1	12	34		6
Place of Origin	11.05	5.77	265	11	54	189		11
Public Assistance	0.33	0.17	8		1			7
Race & Colour	30.64	16.01	735	15	205	494	1	20
Record of Offences	0.21	0.11	5			5		
Reprisal	12.42	6.49	298	6	11	274	1	6
Sex & Pregnancy	27.84	14.55	668	3	47	602	1	15
Sexual Harassment	8.71	4.55	209		11	194		4
Sexual Orientation	3.58	1.87	86	2	16	64		4
Sum of Categories		100	4590	86	747	3564	6	187
Total Complaints Per Social Area			2399	43	369	1885	2	100
Percentage of all Complaints (%)			100.00	1.79	15.38	78.57	0.08	4.17

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated and Conciliated in 2004/2005

Ground	Mediated			Conciliated			Total Cases Settled		
	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Settlements	Average
Age	37	\$366,810.00	\$9,913.78	9	\$40,500.00	\$4,500.00	46	\$407,310.00	\$8,854.57
Ancestry	26	\$113,569.37	\$4,368.05	4	\$13,908.56	\$3,477.14	30	\$127,477.93	\$4,249.26
Association	5	\$19,900.00	\$3,980.00	0	0	n/a	5	\$19,900.00	\$3,980.00
Breach of Settlement	1	\$24,000.00	\$24,000.00	0	0	n/a	1	\$24,000.00	\$24,000.00
Citizenship	2	\$3,250.00	\$1,625.00	0	0	n/a	2	\$3,250.00	\$1,625.00
Creed	18	\$91,565.37	\$5,086.97	3	\$2,590.15	\$863.38	21	\$94,155.52	\$4,483.60
Disability	328	\$2,245,744.81	\$6,846.78	56	\$289,416.00	\$5,168.14	384	\$2,535,160.81	\$6,601.98
Ethnic Origin	54	\$334,626.37	\$6,196.78	7	\$55,908.56	\$7,986.94	61	\$390,534.93	\$6,402.21
Family Status	22	\$177,650.00	\$8,075.00	8	\$18,400.00	\$2,300.00	30	\$196,050.00	\$6,535.00
Marital Status	14	\$88,400.00	\$6,314.29	3	\$28,800.00	\$9,600.00	17	\$117,200.00	\$6,894.12
Place of Origin	47	\$250,242.00	\$5,324.30	6	\$27,658.56	\$4,609.76	53	\$277,900.56	\$5,243.41
Public Assistance	1	\$750.00	\$750.00	1	\$1,000.00	\$1,000.00	2	\$1,750.00	\$875.00
Race & Colour	127	\$857,174.83	\$6,749.41	18	\$146,567.12	\$8,142.62	145	\$1,003,741.95	\$6,922.36
Record of Offences	1	\$15,000.00	\$15,000.00	0	0	n/a	1	\$15,000.00	\$15,000.00
Reprisal	51	\$390,993.67	\$7,666.54	13	\$74,508.56	\$5,731.43	64	\$465,502.23	\$7,273.47
Sex & Pregnancy	150	\$884,443.51	\$5,896.29	38	\$147,214.92	\$3,874.08	188	\$1,031,658.43	\$5,487.54
Sexual Harassment	66	\$523,501.67	\$7,931.84	16	\$51,935.00	\$3,245.94	82	\$575,436.67	\$7,017.52
Sexual Orientation	19	\$84,770.00	\$4,461.58	7	\$15,000.00	\$2,142.86	26	\$99,770.00	\$3,837.31
Total for All Grounds*	969	N/A	N/A	189	N/A	N/A	1158	N/A	N/A
Total Cases	546	\$3,558,600.65	\$6,517.58	102	\$424,729.63	\$4,164.02	648	\$3,983,330.28	\$6,147.11

*Note Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 2,215

	Percentage (%)	Total	Withdrawn	Settled	Resolved	Referred to Human Rights Tribunal	Not Deal With (Sec. 34)	Failure to Provide Evidence	Dismissed (Sec. 36(2))
Age	4.05	163	25	66	22	8	16	1	25
Ancestry	3.18	128	13	46	20	2	13	2	32
Association	0.70	28	2	8	6	4	4		4
Breach of Settlement	0.10	4		1	2				1
Citizenship	0.47	19	3	6	2	1	1		6
Creed	2.16	87	11	36	12	2	13		13
Disability	32.31	1299	189	585	154	88	128	14	141
Ethnic Origin	5.92	238	24	87	25	14	31	4	53
Family Status	2.61	105	22	43	11	6	10	1	12
Marital Status	1.22	49	4	20	6	3	3	1	12
Place of Origin	5.27	212	29	82	20	14	22	4	41
Public Assistance	0.30	12		7	2		1		2
Race & Colour	13.78	554	58	233	58	44	48	14	99
Record of Offences	0.02	1		1					
Reprisal	5.67	228	38	92	32	10	17	1	38
Sex & Pregnancy	15.42	621	108	290	83	43	31	5	61
Sexual Harassment	5.00	201	27	117	25	6	8	2	16
Sexual Orientation	1.82	73	10	33	8	11	4	3	4
Sum of Categories	100	4022	563	1753	488	256	350	52	560
Total by disposition		2215	320	998	261	150	196	28	262
Percentage of all Complaints (%)		100.00	14.45	45.08	11.79	6.73	8.85	1.26	11.83

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

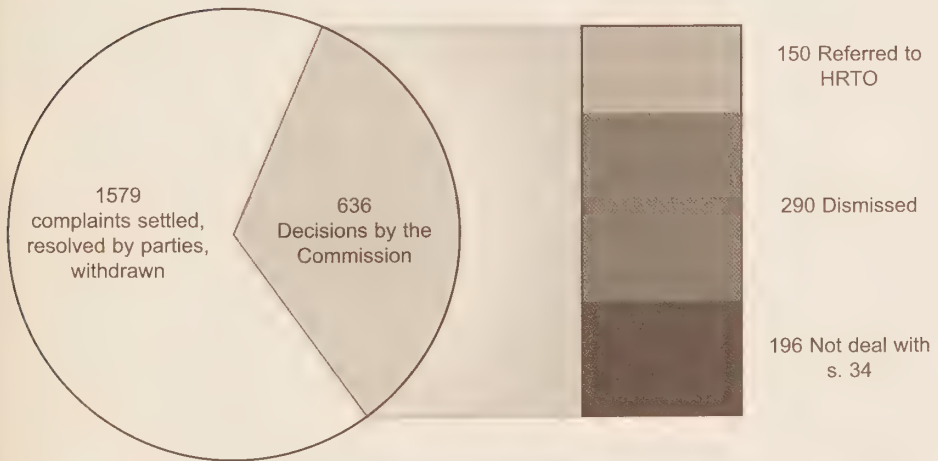
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed: 2,215

Dismissed (sec. 36(2))	15	1	161	83	2	262	11.83
Failure to Provide Evidence	2		24	2		28	1.26
Not Deal With (Sec. 34)	8	2	145	35	6	196	8.85
Referred to Human Rights Tribunal	4		60	84	2	150	6.73
Resolved	11	2	205	35	8	261	11.79
Settled	42	1	859	85	11	998	45.08
Withdrawn	18		275	25	2	320	14.45
Total	100	6	1729	349	31	2215	100.00
Percentage (%)	4.52	0.27	78.09	15.72	1.40	100.00	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints

Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



Endnotes

¹ For example, the Red Tape Review Commission identified the need for “refinement of enforcement procedures and processes”. Citing time and costs associated with investigation and resolution of complaints and the number of complaints in the system that respondents’ groups identified as being unrelated to the *Code*, a key recommendation of the Red Tape Commission was an amendment that would require a person to establish reasonable grounds in support of the belief that a right under the *Code* has been infringed. The Agencies, Boards and Commissions Task Force identified three principles for reform and administrative justice, including the standardization of agency hearing procedures, coordinating or sharing service delivery, and requiring agencies to manage their own performance in a publicly accountable way. Finally, a government committee of Caucus also examined the longer-term reform of the *Code* and the Commission.

² The Theresa Vince Inquiry, (1997-98) was an Ontario Coroner’s inquest into the deaths of Theresa Vince and Russell Davis. Theresa Vince was sexually harassed then killed by her manager Russell Davis. Davis subsequently committed suicide. Both individuals were employees of Sears Canada. The Coroner’s Jury made recommendations, including some specific to the Ontario Human Rights Commission, to prevent sexual harassment and promote public awareness of this issue.

³ For example, see *Luis Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.* (Board decision - March 31, 1995); *Dr. Juanita Crook v. Ontario Treatment and Research Foundation and Regional Cancer Centre* (Board decision - August 26, 1996); *Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services)*, *Frank Geswaldo*, *George Simpson*, *P. James* and *Jim Hume* (Board decision - April 28, 1998 and November 29, 2002); *John Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corporation Nos. 741 (Trillium); 742 (Vista); and 634 (Skypark)* (Board decision - June 10, 1998); *Nicole Curling v. The Victoria Tea Company Ltd.*, *A. Torimiro* and *The Torimiro Corporation* (Board decision - December 22, 1999); *Moffatt v. Kinark Child and Family Services* (Board decision - May 26, 2000); *Metsala v. Falconbridge Ltd, Kidd Creek Division* (Board decision - February 15, 2001); *Kearsley v. City of St. Catherine’s*, (Board decision -

April 2, 2002; *Ketola v. Value Propane Inc. et al.*, (Board decisions - July 16, 2002 and August 7, 2002); *Barbara Turnbull, Marilyn Chapman, Domenic Fragale, Ing Wong-Ward and Steven Macaulay v. Famous Players Inc.*; (Board decision - September 10, 2001, Tribunal decision - May 9, 2003); *Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., Minoru Okada Canadian Ophthalmological Society, Intertask Group of Companies Inc., and Leeanee Akehurst*, (Tribunal decision - October 15, 2002); *Racheal Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy*, (Tribunal decision - December 16, 2003).

⁴ *Quereshi v. Toronto Board of Education et al.*
(Court of Appeal Decision - January 15, 1997).

⁵ *Velenosi v. Dominion Management et al.*
(Court of Appeal Decision - March 27, 1997).

⁶ *Entrop v. Imperial Oil Limited* (21 July 2000), (Ont. C.A.),
online: Court of Appeal for Ontario <http://www.ontariocourts.on.ca>

⁷ *B v. Ontario (Human Rights Commission)* [2002] 3 S.C.R. 403

⁸ *Pritchard v. Ontario (Human Rights Comm.)* (2004), 49 C.H.R.R.
D/120, 2004 SCC 31

⁹ *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission*
(Divisional Court Decision - February 14, 2003)

¹⁰ *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*
(Divisional Court Decision - February 1, 2001),

¹¹ *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)*
(Divisional Court Decision - June 21, 2004)

¹² *Attorney General of Ontario v. M. and H.*, [1999] 2 S.C.R. 3.

¹³ *Gibbs v. Battlefords and Dist. Co-operative Ltd.* (1996), 27
C.H.R.R. D/87 (S.C.C.)

¹⁴ *Blencoe v. British Columbia (Human Rights Commission)*, [2000]
2 S.C.R. 307, 2000 SCC 44

¹⁵ *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157

¹⁶ *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*, [2004] 2 S.C.R. 185

¹⁷ *Syndicat Northcrest v. Amselem*, [2004] 2 S.C.R. 551, 2004 SCC 47

¹⁸ *Reference re Same-Sex Marriage*, [2004] 3 S.C.R. 698

¹⁹ For example, the Commission initiated the following complaints: O.H.R.C. v. College of Nurses of Ontario; O.H.R.C. v. Ontario Ministry of Health (1997); O.H.R.C. v. Westpark Hospital; O.H.R.C. v. Ministry of Health (2001).

²⁰ *O.H.R.C. v. City of Toronto; O.H.R.C. v. Toronto Firefighters Association*

²¹ Bill 118, the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*; Third Reading carried on division May 10, 2005.

²² (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Ont. Bd. Inq.).

²³ (2003), C.H.R.R. Doc. 03-296 (H.R.T.O.)

²⁴ The Commission's comments are currently available on the UN Enable website at www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc3ohrc.htm.

²⁵ Report of the Canadian Human Rights Review Panel, 2000, Canadian Human Rights Review Panel (under the authority of The Minister of Justice and the Attorney General of Canada).

²⁶ *Promises to Keep: Implementing Canada's Human Rights Obligations*. Report of the Standing Senate Committee on Human Rights, December 2001.

²⁷ *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg* (2000), 37 C.H.R.R. D/316 (Ont.C.A.)

²⁸ *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon* (2001), 40 C.H.T.T. D/95 (B.C.S.C.)

²⁹ *Submission by the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies Regarding The Government of British Columbia's Draft Human Rights Code Amendment Act Bill 53*. Page 16, September 2002 (Source: www.albertahumanrights.ab.ca/what-snew/Archive/2002/CASHRA_Subm_Oct02.pdf).

³⁰ United Nations Centre for Human Rights, Professional Training Series No. 4. *National Human Rights Institutions: A Handbook on the Establishment and Strengthening of National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights*. HR/P/PT/4 (United Nations Publication: Geneva, 1995) at para. 49.

³¹ *Concluding Observations of the UN Committee on the Elimination of Racial Discrimination: Canada*. 1/11/2002, at para. 319. (Source: [www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/A.57.18.paras.314-343.en?Opendocument](http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/A.57.18.paras.314-343.en?Opendocument)).

³² The rate of “abandoned” calls does not account for individuals who call back again successfully and are able to speak with an inquiries representative.

²⁵ Rapport du Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne, 2000, (le Comité de révision de la Loi canadienne sur les droits de la personne relève du ministre de la Justice et du Procureur général du Canada).
(Source : http://www.justice.gc.ca/chr/chr/fr/chrareview_report_2000.pdf)

²⁶ *Des Promesses à tenir : Le Respect des obligations du canada en matière de droits de la personne*. Rapport du Comité sénatorial permanent des droits de la personne, décembre 2001

²⁷ *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg* (2000), 37 C.H.R.R. D/316 (Cour d'appel de l'Ont.)

²⁸ *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon* (2001), 40 C.H.T.T. D/95 (B.C.S.C.)

²⁹ Mémoire de l'Association canadienne des commissions et conseils des droits de la personne concernant Le projet de loi modifiant le Code des droits de la personne (Human Rights Code Amendment Act) de la Colombie-Britannique Projet de loi 53. Septembre 2002 (Source : www.albertahumanrights.ab.ca/whatsnew/Archive/2002/CASHRA_Subm_Oct02.pdf).

³⁰ Centre pour les droits de l'homme des Nations Unies, série no 4 de formation professionnelle. Manuel sur la création et le renforcement d'institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme. HR/P/PT/4 (Publication des Nations Unies : Genève, 1995) para.49.

³¹ Observations finales du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies : Canada, 01/11/2002, par. 319., (Source : [http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/A.57.18.paras.315-343.Fr?Opendocument](http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/A.57.18.paras.315-343.Fr?Opendocument)).

¹¹ *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)* (décision de la Cour divisionnaire – 21 juin 2004)

¹² *M. c. H.*, [1999] 2 R.C.S. 3.

¹³ *Battlefords and District Co-operative Ltd. c. Gibbs* (1996), 27 C.H.R.R. D/87 (C.S.C.)

¹⁴ *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*, [2000] 2 R.C.S. 307; 2000 CSC 44

¹⁵ *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324* [2003] 2 R.C.S. 157

¹⁶ *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, [2004] 2 R.C.S. 185

¹⁷ *Syndicat Northcrest c. Amselem*, [2004] 2 R.C.S. 551; 2004 CSC 47

¹⁸ *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*, [2004] 3 R.C.S. 698

¹⁹ Par exemple, la Commission a introduit les instances suivantes : *O.H.R.C. v. College of Nurses of Ontario; O.H.R.C. v. Ontario Ministry of Health* (1997); *O.H.R.C. v. Westpark Hospital; O.H.R.C. v. Ministry of Health* (2001).

²⁰ *O.H.R.C. v. City of Toronto; O.H.R.C. v. Toronto Firefighters Association*

²¹ Projet de loi 118, la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, adoptée à la majorité en troisième lecture le 10 mai 2005.

²² (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Comm. d'enquête de l'Ont.).

²³ (2003), C.H.R.R. Doc. 03-296 (T.D.P.O.).

²⁴ Les observations de la Commission sont actuellement disponibles (mai 2005) sur le site Web UN Enable à www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc3ohrc.htm.

- 634 (Skypark) (décision d'une commission d'enquête – 10 juin 1998);
Nicole Curling v. The Victoria Tea Company Ltd., A. Torimiro and The Torimiro Corporation (décision d'une commission d'enquête – 22 décembre 1999); *Moffatt v. Kinark Child and Family Services* (décision d'une commission d'enquête – 26 mai 2000); *Metsala v. Falconbridge Ltd., Kidd Creek Division* (décision d'une commission d'enquête – 15 février 2001); *Kearsley v. City of St. Catharines* (décision d'une commission d'enquête – 2 avril 2002); *Ketola v. Value Propane Inc. et al.* (décisions d'une commission d'enquête – 16 juillet 2002 et 7 août 2002); *Barbara Turnbull, Marilyn Chapman, Domenic Fragale, Ing Wong-Ward and Steven Macaulay v. Famous Players Inc.* (décision d'une commission d'enquête – 10 septembre 2001; décision du Tribunal – 9 mai 2003); *Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., Minoru Okada Canadian Ophthalmological Society, Intertask Group of Companies Inc., and Leeanee Akehurst*, (décision du Tribunal – 15 octobre 2002); *Racheal Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy* (décision du Tribunal – 16 décembre 2003).
- ⁴ *Qureshi v. Toronto Board of Education et al.* (décision de la Cour d'appel – 15 janvier 1997).
- ⁵ *Velensi v. Dominion Management et al.* (décision de la Cour d'appel – 27 mars 1997).
- ⁶ *Entrop v. Imperial Oil Limited* (21 juillet 2000),
 (Cour d'appel de l'Ont., en ligne : Cour d'appel de l'Ontario
<http://www.ontariocourts.on.ca>)
- ⁷ *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne* [2002] 3 R.C.S. 403; 2002 CSC 66
- ⁸ *Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne)* (2004), 49 C.H.R.R. D/120; 2004 CSC 31
- ⁹ *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission* (décision de la Cour divisionnaire – 14 février 2003)
- ¹⁰ *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.* (décision de la Cour divisionnaire – 1^{er} février 2001),

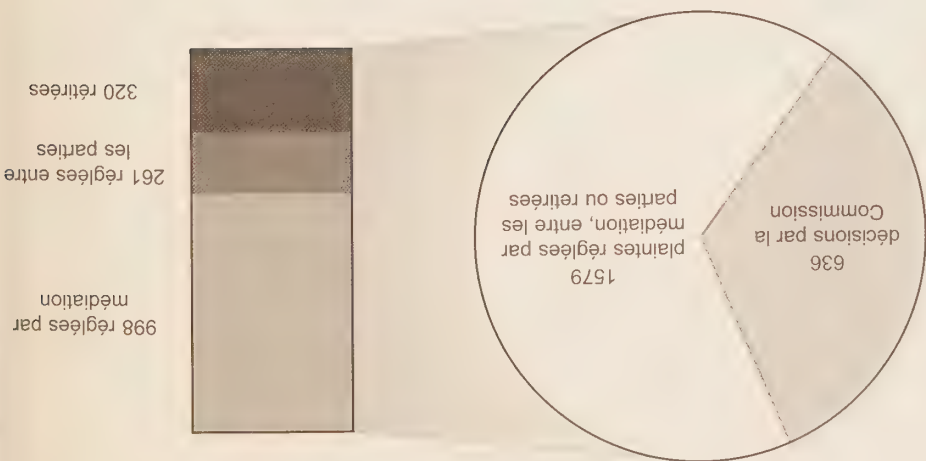
Notes additionnelles

¹ Par exemple, la Commission de révision des formalités administratives a défini la nécessité de rationaliser les procédures et processus visant la conformité. Invoquant le temps et les coûts associés à la tenue des enquêtes et au règlement des plaintes, ainsi que le nombre de plaintes traitées dans le système qui, selon les groupes représentant les parties intimes, ne relèvent pas du *Code*, la Commission de révision des formalités administratives a recommandé notamment de modifier le *Code* pour exiger qu'une personne prouve qu'elle a des raisons suffisantes de croire qu'il y a porté atteinte à ses droits en vertu du *Code*. Le Groupe d'étude du gouvernement sur les organismes, conseils et commissions a défini trois principes de la réforme et des tribunaux administratifs, y compris la normalisation des procédures d'audience des organismes, la coordination ou le partage de la prestation des services et l'obligation pour les organismes de gérer leur propre rendement de manière à en rendre compte au public. Enfin, un comité gouvernemental du groupe parlementaire a également examiné une réforme à long terme du *Code* et de la Commission.

² L'enquête sur le décès de Theresa Vince (1997-1998) était une enquête du coroner sur les décès de Theresa Vince et de Russell Davis. Theresa Vince a été victime de harcèlement sexuel de la part de son chef de service, Russell Davis, qui l'a finalement tuée, avant de se donner la mort. Ces deux personnes étaient des employés de Sears Canada. Le jury du coroner a fait des recommandations, notamment des recommandations s'adressant à la Commission ontarienne des droits de la personne, afin de prévenir le harcèlement sexuel et de sensibiliser la population à ce problème.

³ Par exemple, voir *Luis Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.* (décision d'une commission d'enquête – 31 mars 1995); *Dr. Juanita Crook v. Ontario Treatment and Research Foundation and Regional Cancer Centre* (décision d'une commission d'enquête – 26 août 1996); *Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario* (Ministry of Correctional Services), *Frank Gesweldo, George Simpson, P. James and Jim Hume* (décision d'une commission d'enquête – 28 avril 1998 et 29 novembre 2002); *John Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corporation Nos. 741 (Trillium); 742 (Vista); and*

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de Commission

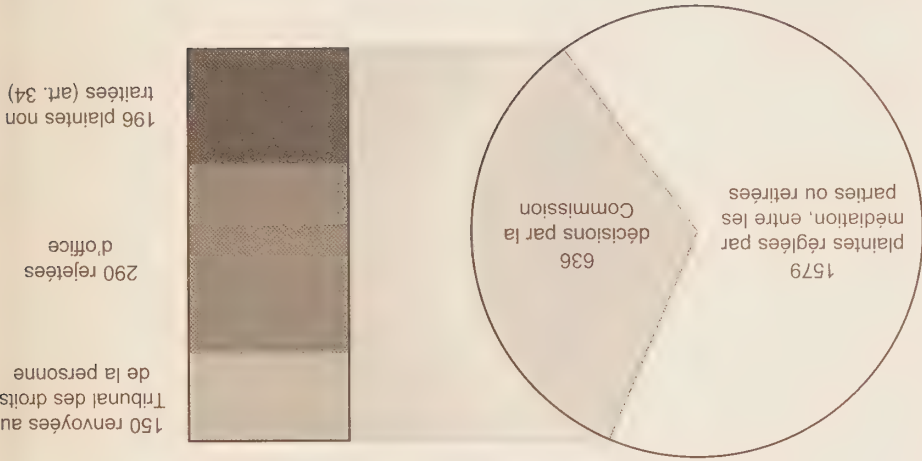


Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,215

Painte rejetée	15	1	161	83	2	262	11.83
Abandon faute de preuves	2		24	2		28	1.26
Painte non traitée (art. 34)	8	2	145	35	6	196	8.85
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	4		60	84	2	150	6.73
Règlement entre les parties	11	2	205	35	8	261	11.79
Règlement par médiation	42	1	859	85	11	998	45.08
Painte retirée	18		275	25	2	320	14.45
Total	100	6	1729	349	31	2215	100.00
Pourcentage	4.52	0.27	78.09	15.72	1.40	100.00	
Logement							
Contrats							
Emploi							
Services							
Associations professionnelles							
Total toutes catégories							
Pourcentage du total des plaintes							

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 2,215

	Age	Ascendance	Association	Cassier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté	État familial	État matrimonial	Handicap	Harçèlement sexe	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories*	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes	
Pourcentage	4.05	3.18	0.70	0.02	0.47	2.16	0.30	2.61	1.22	32.31	5.00	5.27	1.82	5.92	13.78	5.67	15.42	0.10	4022	2215	100	
Total	163	128	28	1	19	87	12	105	49	1299	201	212	73	238	554	229	620	4	563	998	45.08	100.00
Plainte retirée	25	13	2		3	11	7	22	4	189	27	29	10	24	58	38	108		563	320	14.45	Plainte retirée
Règlement par médiation	66	46	8	1	6	36	2	43	20	585	117	82	33	87	233	92	290	1	1753	998	45.08	Règlement par médiation
Règlement entre les parties	22	20	6		2	12	2	11	6	154	25	20	8	25	58	32	83	2	488	261	11.79	Règlement entre les parties
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	8	2	4		1	2		6	3	88	6	14	11	14	44	10	42		256	150	6.73	Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
Plainte non traitée (art. 34)	16	13	4		1	13	1	10	3	128	8	22	4	31	48	17	31		350	196	8.85	Plainte non traitée (art. 34)
Abandon faute de preuves	1	2						1	1	14	2	4	3	4	14	1	5		52	28	1.26	Abandon faute de preuves
Plainte rejetée	25	32	4		6	13	2	12	12	141	16	41	4	53	99	38	61	1	560	262	11.83	Plainte rejetée

Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableau 2: Règlements par motifs cités : médiation et conciliation 2004-2005

Motif	Médiation			Conciliation			Total - Dossiers réglés		
	Dossiers	Domnages intérêt	Moyenne	Dossiers	Domnages intérêt	Moyenne	Dossiers	Règlements	Moyenne
Âge	37	366,810.00 \$	9,913.78 \$	9	40,500.00 \$	4,500.00 \$	46	407,310.00 \$	8,854.57 \$
Ascendance	26	113,569.37 \$	4,368.05 \$	4	13,908.56 \$	3,477.14 \$	30	127,477.93 \$	4,249.26 \$
Association	5	19,900.00 \$	3,980.00 \$	0	0	n/a	5	19,900.00 \$	3,980.00 \$
Violation du règlement intervenu	1	24,000.00 \$	24,000.00 \$	0	0	n/a	1	24,000.00 \$	24,000.00 \$
Citoyenné	2	3,250.00 \$	1,625.00 \$	0	0	n/a	2	3,250.00 \$	1,625.00 \$
Croyance	18	91,566.37 \$	5,086.97 \$	3	2,590.15 \$	863.38 \$	21	94,155.52 \$	4,483.60 \$
Handicap	328	2,245,744.81 \$	6,846.78 \$	56	289,416.00 \$	5,168.14 \$	384	2,535,160.81 \$	6,601.99 \$
Origine ethnique	54	334,626.37 \$	6,196.78 \$	7	55,908.56 \$	7,986.94 \$	61	390,534.93 \$	6,402.21 \$
État familial	22	177,650.00 \$	8,075.00 \$	8	18,400.00 \$	2,300.00 \$	30	196,050.00 \$	6,535.00 \$
État matrimonial	14	88,400.00 \$	6,314.29 \$	3	28,800.00 \$	9,600.00 \$	17	117,200.00 \$	6,894.12 \$
Lieu d'origine	47	250,242.00 \$	5,324.30 \$	6	27,658.56 \$	4,609.76 \$	53	277,900.56 \$	5,243.41 \$
État d'assisté social	1	750.00 \$	750.00 \$	1	1,000.00 \$	1,000.00 \$	2	1,750.00 \$	875.00 \$
Race et couleur	127	857,174.83 \$	6,749.41 \$	18	146,567.12 \$	8,142.62 \$	145	1,003,741.95 \$	6,922.36 \$
Casier judiciaire	1	15,000.00 \$	15,000.00 \$	0	0	n/a	1	15,000.00 \$	15,000.00 \$
Représailles	51	390,993.67 \$	7,666.54 \$	13	74,508.56 \$	5,731.43 \$	64	465,502.23 \$	7,273.47 \$
Sexe et grossesse	150	884,443.51 \$	5,896.29 \$	38	147,214.92 \$	3,874.08 \$	188	1,031,658.43 \$	5,487.54 \$
Harcelement sexuel	66	523,501.67 \$	7,931.84 \$	16	51,935.00 \$	3,245.94 \$	82	575,436.67 \$	7,017.52 \$
Orientation sexuelle	19	84,770.00 \$	4,461.58 \$	7	15,000.00 \$	2,142.86 \$	26	99,770.00 \$	3,837.31 \$
Total - Motifs cités*	969	N/A	N/A	189	N/A	N/A	1158	N/A	N/A
Total - Dossiers	546	3,558,600.65 \$	6,517.58 \$	102	424,729.63 \$	4,164.02 \$	648	3,983,330.28 \$	6,147.11 \$

Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités

Nombre total de plaintes déposées : 2,399

	Age	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harçèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes citations	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
	7.67	5.96	1.17	0.21	1.38	4.38	0.33	4.46	2.21	55.94	8.71	11.05	3.58	13.09	30.64	12.42	27.84	0.29	100	2399	
Pourcentage du total des plaintes (%)	4.01	3.12	0.61	0.11	0.72	2.29	0.17	2.33	1.15	29.24	4.55	5.77	1.87	6.84	16.01	6.49	14.55	0.15	7	4590	2399
Pourcentage par motif cité (%)	184	143	28	5	33	105	8	107	53	1342	209	265	86	314	735	298	668	3	86	43	100.00
Total	2	2	1		1	4		1	1	24		11	2	13	15	6	3		86	43	
Associations professionnelles			8		4	24	1	19	12	201	11	54	16	73	205	11	47	2	747	369	15.38
Services	27	32						63	34	1067	194	189	64	218	494	274	602	5	3564	1885	78.57
Emploi	146	101	14	5	24	70															
Contrats	1				1														6	2	0.08
Logement	8	8			3	7	7	24	6	50	4	11	4	9	20	6	15		187	100	4.17

Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

États financiers
Situation financière à la fin de l'exercice 2004-2005
(en milliers de dollars)

2004-05	Budget	Dépenses	Écart en fin d'exercice	2004-2005
dépenses	Budget de	dépenses	révisé au	31 mars
2005	31 mars	2005	réelles au	31 mars
Salaires et traitements	9,132.1	8,681.0	8,860.0	(179.0)
Avantages sociaux	1,166.2	1,227.1	1,051.5	175.6
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,172.7	2,611.3	2,478.4	132.9
Frais			(1.0)	1.0
	12,471.0	12,519.4	12,388.9	130.5
				1.0

% du
 budget
 révisé

\$

Noter: Les dépenses encourues de 12,389.9 \$ pour l'année financière 2004-2005 ont été diminuées de 1.0 \$ représentant le montant total des revenus, résultant en des dépenses réelles de 12,388.9 \$.

Motifs

Cour suprême du Canada
(y compris autorisation d'interjeter appel)

croissance

Syndicat Northcrest c. Amselem
(la Commission était partie intervenante)

état d'assisté social

Eleanor Iness v. Canada Mortgage and Housing
Corporation and Ontario Human Rights Commission
(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)

sexe, harcèlement sexuel, représailles

Pritchard c. Ontario
(Commission des droits de la personne)
(appel rejeté)

Québec (Commission des droits de la personne et

des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur

général)

(la Commission était partie intervenante)

Renvoi relatif au mariage entre personnes du

même sexe

(la Commission était partie intervenante)

handicap

Jeremy Seth Gurofsky v. Ontario Human
Rights Commission, Fanshawe College of

Applied Arts and Technology, Charles

Middleton, Gail Rozell, Howard Rundle

(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)

Cour divisionnaire (Appel)

Smith and OHRC v. Mardana Limited

(c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Ltd.

(c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Ltd.

(c.o.b. as Mr. Lube), Strynadka, Neal

(appel accueilli)

Cour divisionnaire
(révision judiciaire)

Ervine v. OHRC, Royal and Sun Alliance

Insurance Company of Canada, Eva

(requête rejetée)

Dr. Hassaram v. OHRC, St. Michael's

Hospital, Dr. Sugar

(requête rejetée)

Losanno v. OHRC, and Metroland Inc.

(intervention) (requête rejetée)

Cour supérieure de justice

A v. B, and OHRC

(interdiction provisoire de publication en vigueur)

Cour d'appel
(y compris autorisation d'interjeter appel)

Campbell v. OHRC

(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)

Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of

Applied Arts and Technology, Middleton,

Rozell, Rundie

(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)

Her Majesty the Queen in Right of Ontario

v. McKinnon and OHRC

(appel rejeté)

Layzell v. OHRC

(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)

O.N., A Minor, by this litigation guardian,

N.N., A Minor, by this litigation guardian,

and C.K. v. OHRC

(requête d'autorisation d'interjeter appel retirée)

Tranchemontagne v. Director of the Ontario

Disability Support Program of the Ministry

of Community, Family and Children's

Services v. Social Benefits Tribunal

(la Commission était partie intervenante)

Réglements

Motifs

Lang v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Ministry of Community and Social Services and Enfants en Péril (Children at Risk)	ascendance, origine ethnique
Liard v. Brims Enterprises Limited, Brims	handicap
Leung v. Combined Insurance Company of America, Iozzo, Petrini	âge, ascendance, origine ethnique, race, sexe
Mailoux v. MBT Insurance Brokers Limited, Bergeron	handicap
Manoll v. Pembroke Police Service, MacIssac	casier judiciaire
McBride v. Ray Michaels Health & Fitness Club, Slaney, Dennett	sexe, harcèlement, avances sexuelles, représentations
Neusch, Fox v. Ministry of Transportation, City of Hamilton, Disabled and Aged Regional Transportation System	handicap
Ranoute v. Royal Capital Stamping and Tooling Ltd.	handicap
Saxon v. The Corporation of the Town of Amherstburg	handicap
Searle v. The Partners' Film Co. Ltd., Marlin	handicap
Sinclair v. J.C. Trailers & Equipment Ltd.	handicap
Smith v. Roy Ross Motors Ltd., Devo, Bone, Rizzuto	couleur, race
Taylor (Russell) v. Dr. Neiman and Associates, Dr. Weingarten	sexe, avances sexuelles
Toronto Women's Bathhouse Committee, Gillis, Jansen, Rowe, Gallant, Hamilton, Chan, Thames v. Toronto Police Services Board, Wilson, Greenaway, Petrie, Demkiw, Christie	sexe, harcèlement sexuel, orientation sexuelle
Waters v. Harrietha	sexe
Yu v. Morrison Hershfield Limited, Pappas	race, origine ethnique, lieu d'origine, représentations
Zanatta v. Fourier Pharma Inc., Charron	harcèlement, sexe, représentations

Règlements		Motifs
Cook v. 633490 Ontario Inc. o/a Chatterson-Long Funeral Home, Southwell	handicap	
Craig v. Tri-Ad Graphic Communications Ltd., Revesz, McCreary, McIlwham	handicap, harcèlement	
Jane Doe v. A Police Service, Ms. F, Ms. G, Mr. H	état matrimonial	
Edberg v. Ultramatic Sleep of Canada Inc., Patterson	race	
Ehimika v. North Kingston Community Health Centre (Better Beginnings for Kingston Children), Webb, Beeleer, Rosenbaum	ascendance, origine ethnique, représailles, harcèlement	
Fearon v. Primtech Institute/Argosy Education Group, Fisher, Meadowcroft, Dr. Markovitz	couleur, race, représailles	
Finkers v. Lason Canada Management Company, Crowell	handicap	
Forbes v. 1210478 Ontario Inc. o/a Ottawa Marriott Hotel	handicap, harcèlement	
Francois v. Rudan Holdings Ltd. o/a Sundowner Inn, Piche	couleur, lieu d'origine, race, sexe	
Gregor v. 848347 Ontario Ltd., o/a Solid Gold Inn, Rudan	état familial	
Hill v. Blimpie International Inc., Frid	services	
Hutchings v. Roy Foss Motors, Foss, Pederson & Mraz	sexe, harcèlement sexuel, avances sexuelles	
Jopling v. Kember Store Metals, Kember	handicap	
Kemp v. Szczepski & Piccinin	handicap	
Kitchen v. Teleperformance Canada	handicap	
Labine v. The Perfect Cut Property Maintenance and Landscaping Inc., Wilson, Wilson	sexe	
Lakich v. Union Energy Limited Partnership	sexe, harcèlement sexuel, représailles	

Décisions finales		Motifs	
Colvin and Jackson v. Hillcrest Variety, Gillies (<i>plainte accueillie</i>)	sexe, avances sexuelles, harcèlement	Henry v. Mrs Beasley's Bake Shop Inc., Kuntz (<i>plainte rejetée</i>)	harcèlement, état matrimonial, état familial
Howard v. de Ruiter (<i>plainte rejetée</i>)		Jeffrey v. Dorasco Inc. (<i>plainte rejetée</i>)	handicap
King v. Bura and the Estate of Matthew Bura by his Estate Trustee (<i>plainte accueillie</i>)	race, couleur	Tilberg v. McKenzie Forest Products Inc. (<i>plainte rejetée</i>)	handicap
Règlements		Motifs	
Adore v. City of Toronto, Pritchard, Kolbe	handicap	Alexander v. Woodbine Entertainment Group, Green, Saito	couleur, race
Alli v. Axia Netmedia Corporation, Sanderson	croissance, harcèlement	Alinas v. Royal Trust Corp.	âge, handicap
Andrucko v. Environmental Services Inc., Davidson	handicap, âge	Briggs v. Sun Media (Toronto) Corporation, Sun Media Corporation	sexe, représentés, handicap
Brunetto v. Nella Cutlery (Toronto) Inc., Nella	handicap	Clancy v. Kleinburg Rotary Non-Profit Housing Corp. (now The Gables of Kleinburg)	âge
Cohen, Davies, Choy, Ting, Cheng, Kimber	âge	St. Clair, Richmill Development Corp.	

Autres publications		
La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne (6/96)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Code des droits de la personne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Poster sur les droits de la personne (peut être encadré)	contactez la Commission	
Rapport annuel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Politique des droits de la personne en Ontario (2001)	contactez CCH Canadienne Limitée 90 av Sheppard E, bureau 300 Toronto, ON M2N 6X1 N° sans frais : 1-800-268-4522 Courriel : cservice@cch.ca	

Ces publications ne sont disponibles qu'à Publications Ontario,
1 800 668-9938, ou sur le site Web de la Commission : www.ohrc.on.ca

Publications Ontario	Site Web	Politiques et Directives	
✓		Directives concernant la collecte de données sur les motifs énumérés en vertu du Code (9/03)	
✓		Directives concernant l'éducation accessible (09/04)	
✓		Directives pour les programmes spéciaux (11/97)	
✓		Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (03/02)	
✓		Politique concernant la discrimination et la langue (6/96)	
✓		Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1/00)	
✓		Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (5/99)	
✓		Politique concernant la discrimination liée au VIH et au SIDA (11/96)	
✓		Politique concernant le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)	
✓		Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi (6/96)	
✓		Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles (6/96)	
✓		Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi (6/96)	
✓		Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (11/00)	
✓		Politique relative aux bourses d'études restrictives (7/97)	
✓		Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (10/96)	
✓		Politique sur la mutilation génitale féminine (11/00)	
✓		Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (3/00)	
✓		Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe (9/96)	
✓		Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool (9/00)	

Liste des publications

Publications en langage clair		
Publications Ontario	Site Web	
✓		La Commission : renseignements importants (disponible en français/anglais, pendjabl/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)
✓		La discrimination fondée sur l'âge : Vos Droits et Vos Responsabilités (07/03)
✓		Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation (5/97)
✓	✓	Embauche : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabl/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (1/01)
✓	✓	Guide du Code des droits de la personne (5/99)
✓	✓	Grossesse et allaitement naturel (11/01)
✓	✓	Vos droits avant, pendant et après la grossesse (5/99)
		La mutilation génitale féminine: questions et réponses (disponible en français/anglais; arabe/somalien, swahili/amharique) (8/99)
✓	✓	Harcelement racial : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabl/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)
✓	✓	Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)
✓	✓	Harcelement sexuel : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabl/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)
✓		Harcelement sexuel et autres actions ou comportements liés au sexe d'une personne (11/96)
✓	✓	Les droits de la personne au travail (2/05)
✓	✓	Les droits de la personne en Ontario : Guide des plaignants (disponible en français/anglais; gujrati/tamoul; hindi/punjabi; bengali/ourdou) (7/00)
✓	✓	Orientation sexuelle (11/01)
✓	✓	Protection des droits religieux (1/00)
✓		Que faire en cas d'atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties plaignantes (5/97)
✓		Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intimées (5/97)
✓	✓	Vous embauchez ? Pensez aux droits de la personne (9/99)

matière de politiques et de communications au Bureau du commissaire en chef et au Bureau de la directrice générale.

Direction des services juridiques

La Direction des services juridiques aide la Commission à s'acquitter de tous les éléments de son mandat, qu'il s'agisse de veiller au respect du *Code*, d'éduquer le public ou de plaider des causes. Elle fournit des conseils juridiques aux cadres supérieurs, et aux chefs et agents de la Direction de la médiation et des enquêtes en ce qui concerne les enquêtes et la conciliation. Elle donne à la Commission les avis juridiques que celle-ci lui demande et fournit les avocats qui représentent la Commission devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant d'autres tribunaux dans le cas des révisions judiciaires et des appels.

la Commission peut, à sa discrétion, décider de ne pas traiter une plainte si celle-ci pourrait être traitée en vertu d'une autre loi, si elle est faite de mauvaise foi, si elle est déposée après le délai prévu ou si elle n'est pas du ressort de la Commission. Le Bureau des enquêtes mène des enquêtes sur les plaintes et essaie de résoudre les plaintes par conciliation.

La Direction met également au point des stratégies pluriannuelles pour gérer efficacement les dossiers de la Commission et définir la marche à suivre pour la médiation et les enquêtes. Enfin, elle appuie les activités d'éducation du public que la Commission entreprend conformément à son mandat.

Direction des politiques et de l'éducation

La Direction des politiques et de l'éducation assume un rôle de direction et oriente la promotion et la défense des droits de la personne. Elle a aussi pour mission d'appuyer l'application du *Code*. La Direction favorise la promotion des droits de la personne en assurant le respect du *Code* et des obligations internationales dans le domaine des droits de la personne. Elle élabore des énoncés de politique et des directives officielles, et mène des recherches sur une vaste gamme de questions reliées aux droits de la personne et à la justice sociale. La Direction est responsable des relations à l'échelle nationale et internationale, de la gestion des questions fondamentales, des rapports avec les médias et les groupes intéressés, du site Web et des publications. De plus, elle mène des consultations publiques, anime des groupes de discussion et représente la Commission auprès de délégations et de groupes de travail intergouvernementaux.

La Direction est responsable de la planification stratégique des campagnes d'éducation du public, des programmes de communica-tions au niveau de l'organisation et de la mise en oeuvre d'un vaste éventail de programmes éducatifs et d'initiatives de partenariat, comme des campagnes de sensibilisation, des exposés, des conférences et des ateliers. Finalement, elle fournit un soutien en

Description des directions

Bureau du commissaire en chef

Le Bureau du commissaire en chef assume un rôle de direction et guide la Commission afin qu'elle s'acquitte des fonctions que lui impose la loi d'une manière qui garantit le respect des droits de la personne en Ontario, tant à l'échelon gouvernemental qu'au sein des collectivités. Le commissaire en chef et les commissaires établissent les principes directeurs de la Commission et statuent sur les plaintes déposées en application du *Code*.

Bureau de la directrice générale

Le Bureau de la directrice générale assume un rôle de direction et guide les cadres supérieurs afin que la Commission s'acquitte des fonctions que lui confère la loi; il dirige l'élaboration et la mise en œuvre du plan directeur et des plans opérationnels, de même que la planification et l'exécution des initiatives d'amélioration organisationnelle de la Commission. Le Bureau du registraire, qui relève du Bureau de la directrice générale, traite les demandes de réexamen des décisions relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne, coordonne l'ensemble des fonctions liées aux réunions de la Commission et des comités, et s'occupe des questions relatives à l'accès à l'information et à l'ombudsman.

Direction de la médiation et des enquêtes

La Direction de la médiation et des enquêtes assure toutes les fonctions de la Commission liées à l'application du *Code*.

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact du public avec la Commission. Ses agents répondent aux questions des personnes qui communiquent avec la Commission des quatre coins de la province et distribuent un formulaire de plainte aux personnes qui veulent déposer une plainte. Le Bureau de la médiation assure les services de médiation, en plus de traiter les demandes relevant de l'article 34 du *Code*, qui prévoit que

rapport avec le droit des affaires et le droit des sociétés. M. Théberge a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes œuvrant pour la jeunesse et les personnes handicapées. Présentement, M. Théberge agit comme vice-président du Centre de vie autonome d'Ottawa. Reconnu par le Centre Jules Léger à Ottawa comme patron des personnes sourdes, M. Théberge a par ailleurs été nommé membre honoraire à vie du Conseil canadien des laboratoires indépendants en remerciement de ses années de travail pour le compte de l'industrie des laboratoires indépendants.

transport et des repas à domicile pour l'organisme Infirmières de l'Ordre de Victoria de Hamilton-Wentworth.

M^{me} Radford fait partie de la Coalition of Community Health and Support Services, qui préconise la prestation de soins de santé en milieu communautaire. Elle est membre de l'Association ontarienne de soutien du comité populaire de lutte contre la violence faite aux femmes de la ville de Burlington.

REGINALD STACKHOUSE

Auteur de neuf ouvrages et de plus de 400 articles de journaux, de magazines et de revues professionnelles, M. Stackhouse est professeur émérite et chercheur principal au Collège Wycliffe de l'Université de Toronto. Il est titulaire d'un doctorat en théologie historique de l'université Yale, d'une maîtrise en économie politique de l'Université de Toronto et diplômé honoraire de trois collèges, en plus d'être chanoine de la cathédrale St. James de Toronto. Ancien député fédéral, M. Stackhouse a siégé à la Chambre des communes la durée de deux mandats, période pendant laquelle il a assuré la présidence du Comité permanent des droits de la personne, a représenté le Canada à l'Assemblée générale des Nations Unies et a été délégué au Comité des droits de l'homme et des droits des réfugiés de l'ONU. Il a également été commissaire de la Commission canadienne des droits de la personne, président du conseil d'administration du Collège d'arts appliqués et de technologie Centennial et, par la suite, membre du Conseil ontarien des affaires collégiales. Plusieurs prix lui ont été décernés, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. M. Stackhouse a été nommé à la Commission



ontarienne des droits de la personne en 2003.

RICHARD THÉBERGE

Richard Théberge, avocat de formation, analyste de politiques et conseiller en dans le domaine d'accessibilité pour des gens handicapés de profession, il a été nommé à la Commission en février 2002. Il a occupé plusieurs postes de haut rang au sein du gouvernement fédéral, où il a été chargé de l'analyse et de l'élaboration de politiques en



M. Patel a reçu l'une des 125 médailles commémoratives que décerne le gouverneur général pour services à la communauté. Il a également obtenu la Distinction de l'Ontario pour services bénévoles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs. Il fait partie du comité consultatif avec les minorités de l'Asie du Sud et de l'Asie occidentale de la police de Toronto et est coordonnateur du conseil islamique de coordination des imams du Canada. M. Patel est vice-président de l'Association of Employees for Employment Equity de New Horizon Inc., une division de l'Ontario Power Generation, et il est membre du comité provincial du Power Workers Union sur l'équité et la diversité en milieu de travail.



CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier a été nommée commissaire en avril 1999. Titulaire d'un doctorat de l'université de Nice-Sophia-Antipolis, M^{me} Rabier a fait sa maîtrise à l'Université de Montréal et étudié le droit public à l'université de Montpellier, en France. À l'heure actuelle, elle est directrice du département des sciences politiques et vice-doyenne des sciences sociales et des humanités à l'Université Laurentienne de Sudbury.



M^{me} Rabier joue un rôle actif au sein de la collectivité francophone de Sudbury et a participé à l'élaboration d'un programme visant à encourager les femmes francophones à faire des études postsecondaires. Elle a également été conseillère auprès de TV Ontario dans le domaine de l'éducation permanente. M^{me} Rabier a été bénévole pour les Jeux olympiques spéciaux du Canada en 1998 et l'Opération Nez-rouge en 1999.

MAE RADFORD

Mae Radford est membre de la Commission depuis avril 1999. M^{me} Radford détient un diplôme en soins infirmiers du Toronto Western Hospital et un baccalauréat ès arts en administration de la santé de l'université York. Aujourd'hui, elle gère une équipe de 1 700 bénévoles qui offrent des services de visites amicales, des soins palliatifs, des services de



EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA

Courtier en valeurs immobilières et éducateur de profession, Ivan Oliveira est membre du Brampton Real Estate Board depuis plus de 25 ans. Il en a présidé de nombreux comités (relations publiques, discipline, questions politiques, arbitrage, adhésions, finances, déontologie et appels) et en assumé la présidence en 1987. Très engagé dans la communauté portugaise, il est le fondateur de la Portuguese Community School of Brampton où il surveille et met en oeuvre le programme d'études. Il a enseigné le portugais dans des écoles secondaires de l'Ontario. Dans le cadre du programme des langues internationales, il lui incombat de surveiller et d'évaluer des moniteurs enseignant quatorze langues. M. Oliveira occupe aussi à temps partiel les fonctions d'arbitre à la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministre du Procureur général, où il préside des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Il a siégé aux conseils exécutifs de plusieurs organismes. Il a été lauréat de plusieurs prix, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. Il a été nommé à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.



MARNIE PAIKIN, CM

Marnie Paikin est commissaire depuis septembre 1996. Ancienne présidente du Conseil canadien des Chrétiens et des Juifs, M^{me} Paikin a reçu le « Human Relations Award » de cet organisme et le « Outstanding Woman Award » du gouvernement de l'Ontario. M^{me} Paikin, que la ville de Hamilton a accueillie dans sa « Gallery of Distinction », a également reçu l'Ordre du Canada. Elle est à l'heure actuelle membre du conseil d'administration d'Energie atomique du Canada Ltée.



ABDUL HAI PATEL

Abdul Hai Patel est membre de la Commission depuis avril 1999. M. Patel a fait ses études élémentaires en Inde, ses études secondaires à la Barbade et ses études postsecondaires à l'Université York.

l'University of Leicester. Elle a travaillé pendant des années comme spécialiste des actes translatifs de propriété et examinatrice de titres de propriété et a animé des séances d'orientation et de formation sur la recherche de titres dans des collèges communautaires. Elle a été bénévoles à Silent Voice, à la Société canadienne du cancer, à St. Christopher House, au programme de popote roulante (Meals on Wheels) et au Baycrest Centre for Geriatric Care.

VIVIAN JARVIS

Membre fondateur et ancienne présidente du bureau de l'Association canadienne pour la santé mentale de sa ville, Vivian Jarvis est extrêmement active au sein de sa communauté, à titre de présidente des dames auxiliaires du Stratford General Hospital, comme membre de Neighbourlink et comme marguillière de sa paroisse. Elle a aussi effectué des visites pastorales à des détenus dans les prisons d'Ottawa et de Hamilton. Conseillère municipale de la ville de Stratford, M^{me} Jarvis a aussi travaillé dans des bureaux de circonscription de députés provinciaux et fédéraux et s'est présentée aux élections législatives en Ontario. Elle a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.



JUDITH-ANN MANNING

Judith Ann-Manning fait partie de la Commission depuis février 2000. M^{me} Manning est présidente de Manning Consultants, un cabinet de consultation en aménagement pour accès facile qui se spécialise dans les questions d'accessibilité pour les personnes handicapées. Elle a fait des études de criminologie et de droit à l'université de Toronto. M^{me}, qui a une longue expérience du bénévolat, est actuellement coordonnatrice du comité d'accessibilité en fauteuil roulant de l'université de Toronto et a déjà été présidente du comité consultatif de North York pour les personnes handicapées, présidente du conseil d'administration du Centre for Equality Rights in Accommodation, et vice-présidente du conseil consultatif sur l'accessibilité des transports de la Commission des transports de Toronto. Elle est également membre amie du sous-comité sur les transports accessibles et la mobilité (A1E09) de l'initiative de Transports Canada portant sur l'accessibilité des transports.



Liste des commissaires

KEITH C. NORTON, c.r., B.A., LL.B.

Commissaire en chef



La nomination de Keith Norton au poste de commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne remonte au 17 juillet 1996. Educateur et avocat de formation, M. Norton a fait des études de droit à l'université Queen's à Kingston et détient un diplôme en pédagogie de l'Ontario College of Education, aujourd'hui la faculté de l'éducation de l'université de Toronto. Il a exercé la profession d'avocat spécialisé en droit pénal et en droit de la famille à Kingston et il a enseigné aux paliers secondaire et postsecondaire.

M. Norton a été tour à tour ministre des Services sociaux et communautaires, adjoint parlementaire du Trésorier de l'Ontario et ministre de l'Économie et des Affaires intergouvernementales, ministre de la Santé, ministre de l'Éducation et ministre des Collèges et Universités au gouvernement de l'Ontario. Entre 1981 et 1983, alors qu'il détenait le portefeuille de l'Environnement, M. Norton a été le premier membre d'un conseil des ministres canadien à témoigner devant un comité du Sénat américain. Tout au long de sa carrière, M. Norton s'est fait le champion des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes défavorisées. Il a également participé à plusieurs entreprises commerciales.

M. Norton est un ancien président du Tribunal des droits de la personne du Canada.

JEANETTE CASE



Jeanette Case a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003. Elle est aussi membre de la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général, où elle arbitre à temps partiel des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Titulaire de certificats en économie, en histoire économique et en droit constitutionnel britannique du Leicester College of Arts and Technology (Angleterre), M^{me} Case a aussi étudié la sociologie et la psychologie à la section hors faculté de

Annexe – Partie II

Défense des droits

- Publier un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial et procéder ensuite à des consultations ciblées.
- Publier un énoncé de politique et des directives sur le racisme et la discrimination raciale.
- Intervenir dans des appels marquants touchant les droits de la personne.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2005-2006.

SECTEUR DE SERVICE ENGAGEMENTS POUR 2005-2006

Exécution

- Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » devra être de moins de 25 %.
- Le Bureau de la médiation devra atteindre un taux de règlement d'au moins 72 %.
- L'âge moyen de l'ensemble des dossiers devra être de moins de 12 mois.

Promotion des droits

- Elaborer une campagne de sensibilisation du public.
- Avec ses partenaires, lancer un volet ontarien du programme de l'UNESCO Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme.
- Élargir les partenariats communautaires pour appuyer le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones; publier une nouvelle brochure en plusieurs langues à l'intention des communautés Autochtones; faire connaître les droits de la personne par l'intermédiaire des médias autochtones.
- Lancer le nouveau site Web de la Commission.
- Avec des partenaires, élaborer un nouveau modèle pour les prochaines éditions des publications de la Commission portant sur les droits de la personne au travail et du recueil de politiques.
- Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.
- Réexaminer la stratégie d'éducation de la Commission.

- A mené un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial.
- A publié le rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants.

SECTEUR DE SERVICE		RÉALISATIONS EN 2004-2005	
Exécution		<ul style="list-style-type: none">• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » a été de 23,8 %.• On a atteint un taux de règlement de 73 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.• L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 11,2 mois au 31 mars 2005.	
Promotion des droits		<ul style="list-style-type: none">• A réalisé une campagne publicitaire à l'échelle de la province sur le profilage racial dans les grands médias et les médias communautaires et, en collaboration avec l'Association d'études canadiennes, a publié des articles dans le numéro de l'automne 2004 de <i>Diversité canadienne</i> sur le colloque organisé par la Commission sur les politiques en matière raciale.• A établi un nouveau partenariat avec la Commission canadienne pour l'UNESCO afin d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme.• A évalué le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et a entrepris de nouvelles activités en partenariat avec l'Union of Ontario Indians.• A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public.	
Défense des droits		<ul style="list-style-type: none">• A élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial.• A publié des directives sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.	

SECTEUR DE SERVICE		ENGAGEMENTS POUR 2004-2005	
Exécution		<ul style="list-style-type: none">• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d'« appels abandonnés » à moins de 30 %.• Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation.• Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.	
Promotion des droits		<ul style="list-style-type: none">• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public.• Examiner le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.• Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.	
Défense des droits		<ul style="list-style-type: none">• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial.• Publier des directives sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.• Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race.• Vérifier la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.• Vérifier la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial.• Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.	

aux droits garantis à un autre groupe. En ce qui concerne la possibilité d'un conflit avec le droit à la liberté de religion (al. 2a) de la *Charte*), la

Cour a conclu qu'un conflit des droits ne suppose pas nécessairement

l'existence d'un conflit avec la *Charte*, mais qu'il peut généralement

être résolu à l'aide de la *Charte* même, au moyen de la définition et de la

mise en équilibre internes des droits en cause. Il n'a pas été démontré

dans le présent renvoi que des conflits inadmissibles, ne pouvant

être résolus par l'application de l'al. 2a), surgiront. En l'absence de

circonstances particulières, que la Cour ne s'aventure pas à imaginer,

le droit à la liberté de religion garanti par la *Charte* a une portée assez

étendue pour protéger les autorités religieuses contre la possibilité que

l'État les contraigne à marier civilement ou religieusement deux per-

sonnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses.

La Cour a refusé de répondre à la question 4. Le gouvernement

fédéral avait déjà exprimé son intention de présenter le texte législatif

proposé quelle que soit l'opinion de la Cour sur la question. À la suite

des décisions rendues par les juridictions inférieures, la définition du

mariage en *common law* dans cinq provinces et un territoire ne comporte

plus la condition que les époux soient de sexe opposé. Le gouvernement

a clairement accepté ces conclusions et les a faites siennes. Les parties

aux instances antérieures ont agi en se fondant sur la finalité des

jugements obtenus.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les

objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre

compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par

rapport à ses objectifs pour l'exercice 2004-2005.

violée par l'accord qu'ils avaient conclu concernant leurs unités condominales. La Cour a conclu que l'incidence sur les droits de propriété des autres propriétaires n'était pas assez importante pour justifier une restriction de la liberté de religion des appelants. Les appelants n'avaient pas renoncé à leur droit à la liberté de religion en signant la déclaration de copropriété puisque, même si l'on admettait l'hypothèse qu'une telle renonciation soit possible, il faudrait que le libellé de la déclaration soit clair et explicite à cet égard.

La majorité des juges a souligné que les dispositions des chartes québécoise et canadienne des droits et libertés garantissant la liberté de religion exigent seulement que la personne démontre qu'elle observe sincèrement des pratiques ou qu'elle entretient sincèrement des croyances dans le but de communiquer avec une entité divine ou dans le cadre de sa foi spirituelle. La majorité a soutenu que l'analyse de la liberté de religion n'exigeait en rien que la personne démontre la validité objective de ses croyances, en montrant par exemple que la majorité des membres de sa religion observent la même pratique.

9. Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a pris part à cet appel à titre d'intervenante. Le gouvernement fédéral a demandé à la Cour suprême du Canada de répondre à quatre questions : 1) La proposition de loi accordant aux personnes de même sexe la capacité de se marier relève-t-elle de la compétence exclusive du Parlement du Canada? 2) Dans l'affirmative, le texte législatif proposé est-il conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*? 3) La liberté de religion, que garantit la Charte, protège-t-elle les autorités religieuses de la contrainte d'avoir à marier deux personnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses? 4) L'exigence, sur le plan civil, selon laquelle seules deux personnes de sexe opposé peuvent se marier, prévue par la *common law*, est-elle conforme à la *Charte*?

La Cour suprême a conclu que les mesures législatives proposées relevaient de la compétence exclusive du Parlement. Ces mesures sont également conformes à la *Charte*. La simple reconnaissance du droit à l'égalité, aux termes de l'art. 15, d'un groupe, en l'occurrence les partenaires de même sexe, ne peut, en soi, porter atteinte

7. Ministry of Public Safety and Security v. Michael McKinnon (Cour d'appel de l'Ontario)

La Cour d'appel a rejeté un appel interjeté par le ministère de la Sécurité et de la Sécurité publique (autrefois le ministère des Services correctionnels) à la suite des décisions de la Cour divisionnaire et du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario relativement à une plainte de M. McKinnon. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission et celle de la Cour divisionnaire dans le Rapport annuel de 2003-2004.

L'appel portait sur l'étendue de la compétence réparatrice du Tribunal et son autorité d'ordonner des mesures de redressement à l'échelle du ministère après avoir conclu qu'il y avait eu discrimination raciale dans le milieu de travail correctionnel et le refus subséquent du ministère de se conformer à la première ordonnance de redressement. La Cour d'appel a confirmé que le Tribunal avait de vastes pouvoirs de supervision concernant ses ordonnances. Le Tribunal pourrait demeurer saisi d'une affaire et il pourrait reformuler ses ordonnances pour traiter des problèmes chroniques et systémiques de racisme dans les établissements

correctionnels. La Cour d'appel a exprimé son accord avec les observations du Tribunal et de la Cour divisionnaire qui jugeaient que des mesures de redressement à l'échelle du système étaient nécessaires pour résoudre les problèmes de discrimination raciale en milieu de travail, ainsi qu'avec leurs observations sur le refus du ministère de se conformer de bonne foi aux premières ordonnances du Tribunal.

8. Syndicat Northcrest c. Amselem, Ligue des droits de la personne de B'Nai Brith Canada c. Syndicat Northcrest et al. (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a participé à cet appel à titre d'intervenant. Les appelants, tous des Juifs orthodoxes, avaient dressé des tentes (sukkahs) sur les balcons de leurs unités condominiales en observance de leurs croyances religieuses. La société de gestion du bâtiment a demandé que les tentes soient retirées. La présence des tentes contrevenait aux règlements d'un accord de copropriété signé par les appelants. La Cour suprême du Canada, dans une décision prise à 5 contre 4, a déclaré que la liberté de religion des appelants aux termes de la Charte du Québec était

au harcèlement et à un milieu de travail empoisonné. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission.

La Cour divisionnaire a rédigé une décision unanime en accord avec la Commission. Elle a accueilli l'appel à tous égards. De plus, la Cour a substitué sa décision à celle du Tribunal et a conclu que la race de M. Smith avait été un facteur de son congédiement. La Cour a adjugé une réparation pécuniaire considérable à M. Smith. En outre, la Cour a ordonné à l'intimé de mettre en œuvre une série de mesures de redressement d'intérêt public, lesquelles ont été recommandées par l'expert retenu par la Commission et le plaignant, y compris une politique anti-harcèlement en milieu de travail, la formation du personnel, la mise sur pied d'un mécanisme interne de traitement des plaintes et la formation des cadres de l'entreprise. La Cour a également ordonné que la mise en œuvre de ces mesures de redressement d'intérêt public soient soumises à la supervision de la Commission.

6. **Losenno v. Ontario Human Rights Commission** **(Cour divisionnaire de l'Ontario)**

Le requérant a demandé une révision judiciaire de la décision de la Commission de ne pas renvoyer sa plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario pour une audience. La Commission avait fondé sa décision sur le caractère raisonnable de l'offre de règlement faite par l'employeur compte tenu de la probabilité que le Tribunal accueille favorablement les demandes du requérant. La Cour divisionnaire, en rejetant la demande de révision judiciaire, a confirmé que la Commission avait eu raison de tenir compte du règlement proposé par l'employeur et de conclure que le renvoi au Tribunal n'était pas une procédure appropriée. En outre, la Cour a maintenu que la Commission, en évaluant le caractère adéquat de l'offre de l'employeur, agissait bel et bien dans le cadre de ses fonctions fondamentales et de son domaine de compétence. Cette affaire a été portée en appel.

La Commission a interjeté appel de la décision du Tribunal concernant cette plainte en soutenant que le Tribunal avait commis une erreur de droit en ne concluant pas que la race avait été au moins un facteur dans le congédiement de M. Smith et en ne concluant pas que les intimés avaient agi de manière délibérée et insouciance en exposant M. Smith

5. Mark Smith and Ontario Human Rights Commission v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), et al. (Cour divisionnaire de l'Ontario)

en matière de reddition de comptes.

Un règlement a été conclu relativement à une plainte portant sur une allégation de discrimination fondée sur le sexe et l'orientation sexuelle lorsque les personnes intimes ont effectué une descente dans un bain public où un certain nombre de lesbiennes étaient partiellement dévêtues. Le règlement prévoit un programme de formation exhaustif pour tous les agents de police et oblige le service de formation de l'organisme intime de consulter à ce sujet la Commission, les plaignants et les membres compétents de la collectivité. Le programme de formation comprend également un calendrier pour l'élaboration et la mise en œuvre du programme, ainsi que des exigences et objectifs clairs

4. Toronto Women's Bathhouse Committee et al. v. Toronto Police Services Board et al. (Règlement, T.D.P.O.)

Aux termes du règlement, l'intime a également accepté de retenir les services d'un expert-conseil compétent pour fournir des séances obligatoires de formation aux conseillers municipaux sur l'obligation de fournir des adaptations aux personnes ayant un handicap.

- installer un poignée en bec de cane sur la porte de la toilette accessible aux personnes handicapées;
- enlever un meuble de toilette pour donner assez d'espace de manœuvre dans la toilette accessible;
- déplacer le commutateur, la barre d'appui latérale, le miroir et le distributeur de papier hygiénique dans la toilette accessible;
- remplacer les boutons poussoirs par des plaques poussoirs d'une diamètre plus grand qui sont plus faciles à actionner.

2. Règlement conclu avec le Pembroke Police Service au sujet des questions posées au moment du recrutement (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, un service de police et un plaignant au sujet d'une plainte pour discrimination fondée sur le motif de l'existence d'un « casier judiciaire ». Le plaignant, qui avait présenté sa candidature au poste d'agent de police, avait déjà été trouvé coupable d'un acte criminel pour lequel il avait été réhabilité. Durant les entrevues, l'intimé a demandé à tous les candidats s'il y avait quelque chose dans leur passé qui pourrait leur nuire ou qui pourrait mettre le service de police dans l'embarras. Le plaignant a répondu à cette question par la négative. L'intimé a par la suite découvert la condamnation et la réhabilitation dont avait fait l'objet le plaignant et a mis fin à son emploi pour la raison que ce dernier n'avait pas dit la vérité lors de l'entrevue. Le plaignant soutient qu'il a été congédié en raison de son état de personne réhabilitée.

3. Linda Saxon v. Corporation of Town of Amherstburg (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, la plaignante et la municipalité intimée. La plaignante a déposé sa plainte initiale, fondée sur le motif du handicap, parce qu'il lui était impossible d'accéder à la bibliothèque de la ville, dans laquelle on ne peut entrer que par des escaliers. La bibliothèque a été renouvée depuis le dépôt de la plainte. La ville a créé un hall d'entrée au rez-de-chaussée et a installé des ascenseurs et des portes automatiques. Elle a aussi tenté de modifier une salle de toilette pour la rendre accessible. L'expert en conception sans obstacle de la Commission a examiné les rénovations et a constaté qu'il y avait encore quelques obstacles, mais a approuvé l'ascenseur. La ville a accepté de mettre en œuvre un certain nombre des recommandations de l'expert de la Commission afin d'améliorer l'accessibilité de la bibliothèque de la ville, notamment

- installer des mains courantes d'une certaine épaisseur sur les deux côtés de la rampe d'accès;
- niveler le seuil à une entrée;
- demander à la bibliothèque du comté d'installer un guichet accessible pour y déposer les livres après les heures d'ouverture;

dent); 10 requêtes en révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 1 cause devant la Cour supérieure de justice; 3 appels devant diverses cours ontariennes; 2 causes devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

Points saillants de certaines affaires

1. Règlement conclu avec le ministère des Transports, la Cité de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System DARTS (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, deux plaignants ayant un handicap, le ministère des Transports, la ville de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System (« DARTS »), un système de transport en commun pour les personnes handicapées fourni par la ville de Hamilton.

Les plaintes découlaient des différences entre le service de transport en commun conventionnel fourni par la ville de Hamilton et les services de transport en commun spécialisés DARTS également fournis par la ville de Hamilton. Les différences comprenaient, notamment, l'obligation pour les personnes admissibles et inscrites aux services DARTS de payer des droits d'inscription annuels de 15 \$. Dans le cadre du règlement de la plainte, la ville de Hamilton a accepté de cesser d'imposer des frais de 15 \$. Elle a également convenu de certains objectifs afin de réduire les demandes de déplacement qui ne peuvent être acceptées ainsi que le nombre de retards à venir chercher les passagers du système DARTS. La ville a en outre convenu d'établir une politique révisée concernant les personnes inscrites aux services DARTS qui ne se présentent pas après avoir réservé un voyage ou qui annulent un voyage trop tard, ce qui pose des problèmes à toutes les parties, car les défections et les annulations tardives signifient que d'autres personnes désirent utiliser les services DARTS peuvent en être privées inutilement. La ville a aussi accepté de mettre en oeuvre un service téléphonique de confirmation et d'annulation des réservations. Enfin, la ville a convenu de collaborer avec le comité consultatif des personnes handicapées de la ville pour élaborer un processus de traitement des plaintes relatives aux services de transport pour les personnes ayant un handicap.

en vue d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme. La Commission a déjà commencé à promouvoir cette idée en Ontario auprès de certaines villes et de certains organismes, notamment la ville de Toronto, la Fondation canadienne des relations interraciales et l'Union of Ontario Indians.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre au public un accès direct à un vaste éventail de renseignements, notamment : un aperçu du *Code* de la Commission et de sa mission; les politiques et les guides en langage clair, des résumés de décisions judiciaires, des ressources d'éducation du public, les principaux rapports et mémoires publics; des communiqués; des renseignements sur la procédure relative aux plaintes. Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la demande, on procède actuellement à un réaménagement du site et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Services juridiques

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 6 décisions finales et 17 décisions provisoires ou accessoires du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (T.D.P.O.), 43 règlements à l'étape du T.D.P.O.; 3 révisions judiciaires à la Cour divisionnaire; 1 décision de la Cour supérieure de justice; 6 décisions de la Cour d'appel; 1 décision à la suite d'un appel à la Cour divisionnaire; 6 décisions de la Cour suprême du Canada.

Au 31 mars 2005, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 423 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 242 sont des causes traitant de l'autisme qui doivent être entendues ensemble – 200 d'entre elles avaient été reportées au cours de l'exercice précé-

Commission. La Commission a travaillé avec des partenaires de la communauté autochtone pour mettre en oeuvre ce projet.

Grâce à un partenariat fructueux avec le Native Canadian Centre of Toronto, on a conclu qu'il fallait intensifier les activités de sensibilisation du public aux droits de la personne et faire connaître la Commission et le Code au sein de la communauté autochtone et des organismes et groupes qui lui offre des services. À cette fin, la Commission a entrepris deux initiatives en collaboration avec l'Union of Ontario Indians. La première consiste à élaborer une brochure d'information destinée aux particuliers et organismes des Premières nations qui sera largement diffusée en 2005. La deuxième initiative vise la rédaction d'un article donnant de l'information sur la Commission et sur le Code qui devrait paraître dans le *Anishinabek News* au cours de l'été 2005. L'article met l'accent sur des affaires confiées à la Commission auxquelles ont pris part des Autochtones. De plus, un représentant de l'Union of Ontario Indians a participé à une tribune de discussion dans le cadre du colloque sur les politiques raciales organisé par la Commission en octobre 2004.

Appel pour une coalition canadienne des villes contre le racisme

Au cours de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) pour explorer la possibilité de former une coalition des villes. L'objet d'une telle coalition est d'établir un réseau de villes désireuses de partager leurs expériences et leur expertise et prêtes à adopter un plan d'action pour combattre le racisme.

Une coalition semblable a été créée en Europe où plusieurs grandes villes participent à l'initiative. En janvier, des représentants de la Commission ont assisté à un forum à Ottawa organisé par la Commission canadienne pour l'UNESCO (CCU) afin de discuter de la possibilité de mettre sur pied une coalition de villes contre le racisme au Canada. En mars 2004, à l'assemblée générale annuelle de la CCU qui avait lieu à Toronto, la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission canadienne pour l'UNESCO ont publié conjointement un communiqué annonçant que, en collaboration avec d'autres partenaires, elles mettaient sur pied un groupe de travail composé d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux,

La Commission concentre ses activités d'éducation du public sur des sujets liés à des enjeux actuels en matière de droits de la personne. Après la publication, en décembre 2003, du rapport d'enquête sur le profilage racial, le personnel de la Commission a organisé huit présentations à ce sujet en 2004-2005 pour divers groupes et organismes. La publication des *Directives concernant l'éducation accessible* a également suscité une grande activité en matière d'éducation du public, laquelle se poursuivra tout au long de l'exercice 2005-2006. En plus des sujets susmentionnés, la Commission a présenté des exposés sur d'autres questions comme les droits de la personne en milieu de travail, le harcèlement sexuel et la traite obligatoire à des groupes communautaires, des groupes d'employeurs, des bureaux d'avocats et des éducateurs.

En 2004-2005, le commissaire en chef a présenté un certain nombre d'exposés devant les membres du public en général. Il a également pris la parole devant les groupes de policiers pour expliquer les résultats de l'enquête de la Commission sur le profilage racial. Le commissaire en chef a également pris part à la majorité des 12 exposés présentés aux délégations internationales qui ont visité la Commission au cours de l'exercice.

Et, en sa qualité de membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) ainsi que de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA), la Commission collabore avec d'autres commissions au Canada et à l'étranger. La Commission partage son expertise dans le cadre des sous-comités de l'ACCCDP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques et de son congrès annuel.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones existe maintenant depuis cinq ans au sein de la Commission. Cette initiative vise à faire connaître le Code dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la



Le personnel de la Commission au congrès de la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO)

- écrit à la General Motors pour soulever des inquiétudes en matière de droits de la personne au sujet de l'utilisation d'un formulaire de surveillance médical dans ses usines.

Éducation du public, partenariat et promotion

La Commission a d'importantes responsabilités en matière d'éducation du public dans toute la province. La Commission exerce ces fonctions au moyen de ses publications, de son site Web, de ses campagnes de sensibilisation du public, d'un service d'animateurs d'ateliers ou de conférences et d'un stand d'information pour des activités communautaires.

Pour évaluer les demandes d'animateurs ou de conférenciers, la Commission utilise les critères suivants pour déterminer les demandes qui permettent :

- de favoriser à large échelle la prévention des atteintes au Code et à faire progresser le respect des droits de la personne;
- de renforcer de manière significative les rapports de la Commission avec un secteur prioritaire défini dans sa stratégie d'éducation du public;
- de « former les formateurs » et d'avoir un effet multiplicateur durable dans l'entreprise ou l'organisme visé,
- de réduire la discrimination dans un secteur de groupes clients et de réduire l'incidence de plaintes formelles pour atteinte aux droits de la personne.

Au cours de l'exercice écoulé, la Commission n'a pu accepter qu'un peu plus de 60 % des demandes reçues, compte tenu de ses ressources et de ses capacités. Dans les cas où elle doit refuser une invitation, la Commission essaie de collaborer avec l'organisme ou le particulier pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits d'une autre façon, soit par d'autres ressources de la Commission soit en recommandant un autre organisme.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a reçu 157 invitations et a participé à un total de 96 activités d'éducation du public atteignant plus de 7 500 personnes. La majorité de ces présentations était répartie entre les secteurs de l'éducation, de l'entreprise privée et de la fonction publique.

être élaborées en consultation avec les personnes handicapées et les personnes chargées de les mettre en oeuvre. Il a cependant exprimé des inquiétudes au sujet d'autres aspects de la loi proposée, notamment le manque d'harmonisation avec le Code, l'absence de mécanisme de traitement des plaintes et les exigences insuffisantes concernant la nécessité de rendre compte des activités et des progrès.

Autres questions

La Commission a également :

- travaillé en étroite collaboration avec un grand employeur de l'industrie minière pour élaborer des politiques et procédures appropriées concernant les tests de dépistage de l'alcool et de la drogue dans le cadre de l'emploi;
- écrit à l'Ontario Homebuilders Association et à la Greater Toronto Home Builders Association pour les inviter à collaborer avec la Commission pour sensibiliser l'industrie de la construction aux exigences du Code et des politiques de la Commission en ce qui a trait aux clients ayant un handicap. Cette initiative est le fruit d'un règlement positif conclu entre Mattamy Homes et l'acheteur d'une maison qui utilise un fauteuil roulant et qui avait besoin de modifications dans la conception de sa résidence;
- écrit aux fonctionnaires de la ville de Toronto chargés de l'application du code du bâtiment pour les renseigner sur les exigences du Code et sur les politiques de la Commission relativement à l'accessibilité;
- écrit à un promoteur immobilier au sujet des restrictions d'occupation fondées sur l'âge et de la discrimination fondée sur l'état familial;
- écrit au procureur général pour lui demander d'obliger les fonctionnaires publics qui sont habilités à célébrer des mariages à offrir ce service aux partenaires de même sexe. (En mars 2004, le gouvernement de l'Ontario a adopté des mesures législatives visant à modifier plus de 70 lois ontariennes, y compris le Code, à la lumière des décisions des tribunaux qui ont jugé que les mariages entre partenaires de même sexe étaient conformes à la Constitution);

En janvier 2005, le commissaire en chef Keith Norton a écrit au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour féliciter le ministre d'avoir présenté le projet de loi 159, la *Loi de 2004 sur les services privés de sécurité et d'enquête* et pour lui faire part du point de vue de la Commission sur la façon dont le projet de loi pourrait être renforcé pour assurer une meilleure conformité au *Code* des droits de la personne de l'Ontario. Le commissaire en chef a eu une autre occasion de donner son avis sur le projet de réglementation du secteur privé de la sécurité au cours d'une rencontre avec le ministre en février 2005.

La Commission a également obtenu un règlement systémique très favorable dans une affaire renvoyée au Tribunal des droits de la personne portant sur une allégation de profilage racial de la part d'un agent de sécurité qui a ordonné au plaignant de quitter les lieux alors qu'il attendait l'autobus. Pour régler la plainte, l'agence privée de sécurité a accepté d'élaborer une politique anti-harcèlement et anti-discrimination et de donner à ses agents et gardes de sécurité une formation sur les responsabilités que leur confère le *Code* dans la façon de traiter avec le public, y compris une discussion sur le phénomène du profilage racial. Pour sa part, l'exploitant de l'installation de transport en commun a accepté d'exiger que toutes les entreprises de sécurité soumissionnaires s'engagent à respecter les mesures législatives concernant les droits de la personne dans l'exécution du contrat, à fournir une formation pour sensibiliser leurs agents de sécurité aux droits de la personne, à placer des affiches du *Code* que publie la Commission bien en vue de leur personnel et de la clientèle, à procurer aux agents de sécurité des cartes de visite à remettre aux clients qui soulèvent des problèmes.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

En février 2005, le commissaire en chef a écrit au Comité permanent de la politique sociale de l'Assemblée législative au sujet du Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le commissaire en chef a exprimé son appui à plusieurs dispositions du Projet de loi 118, comme l'inclusion du secteur privé et l'accent mis sur l'élaboration et la mise en œuvre de normes claires d'accessibilité que l'on peut mesurer et évaluer, normes qui doivent

ans ou plus. Au cours des consultations effectuées par la Commission en 2000 sur la discrimination fondée sur l'âge, de nombreux participants ont indiqué que la retraite obligatoire était pour eux une préoccupation majeure en raison des répercussions profondes que cette question peut avoir sur leur estime de soi, leur dignité et leur sécurité économique. La Commission a depuis recommandé publiquement à maintes reprises que le Code soit modifié pour éliminer la limite d'âge de 65 ans.

En septembre 2004, la Commission a présenté des observations dans le cadre des consultations publiques effectuées par le ministère du Travail sur la retraite obligatoire. Les observations soulevaient certaines préoccupations sur le plan des droits de la personne, notamment le fait que la retraite obligatoire :

- constitue une forme de discrimination fondée sur l'âge car il s'agit d'une décision fondée uniquement sur l'âge, et non sur l'aptitude de la personne à exercer les fonctions inhérentes à son emploi;
- porte atteinte à l'autonomie des personnes âgées, à leur capacité de participer à la société et de prendre leurs propres décisions, ce qui est contraire à l'esprit du Code;
- peut avoir de graves conséquences financières sur certains groupes, comme les femmes, les personnes récemment immigrées, les communautés racialisées et les personnes ayant un handicap.

Au moment de la rédaction du présent rapport, la Commission attend encore le dépôt d'une loi mettant fin à la pratique de la retraite obligatoire.

Réglementation des entreprises privées de sécurité

Le profilage racial dans le secteur de la sécurité est l'un des problèmes importants soulevés au cours de l'enquête sur le profilage racial ainsi que dans certaines plaintes pour atteinte aux droits de la personne déposées devant la Commission. Le commissaire en chef Keith Norton a donc recommandé publiquement que l'on prenne des mesures pour améliorer la reddition de comptes et le respect des obligations en matière de droits de la personne dans le secteur privé de la sécurité.

Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police

Durant l'enquête sur le profilage racial effectuée par la Commission, l'un des thèmes soulevés à maintes reprises était le manque de confiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police. Les participants ont déclaré qu'on les avait empêchés ou dissuadés de déposer une plainte. Ils ont exprimé leur méfiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police et leur impression qu'un processus où « la police fait enquête sur la police » ne peut être impartial. Les participants qui avaient déposé une plainte n'ont pas été satisfaits des résultats, ce qui a aggravé leur sentiment de méfiance et d'injustice.

Par conséquent, l'une des recommandations de la Commission dans son rapport d'enquête *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial* préconisait de modifier les mécanismes actuels de traitement des plaintes relatives à la police pour créer un mécanisme indépendant, accessible et efficace.

En septembre 2004, la Commission a écrit à l'honorable juge Patrick J. LeSage, c.r., qui dirigeait l'Examen du système ontarien de plaintes contre la police établi par le gouvernement de l'Ontario en juin 2004. La Commission a soulevé des questions primordiales du point de vue des droits de la personne qui doivent être prises en considération dans tout examen du mécanisme de traitement des plaintes concernant la police; en particulier, la question des recours qui devraient être disponibles relativement aux plaintes sur des allégations de discrimination ou de harcèlement.

Pour respecter son engagement à rendre compte au public et son devoir de servir la population ontarienne, la Commission a publié ce mémoire sur son site Web.

Retraite obligatoire

Aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans le domaine de l'emploi, la définition juridique du terme « âge » se limite aux personnes ayant entre 18 et 65 ans. Cette restriction signifie que la Commission ne peut pas recevoir de plaintes concernant la discrimination fondée sur l'âge relativement à l'emploi des personnes ayant 65

particulières sur lesquelles la Commission invite le public à exprimer ses points de vue. Le document de discussion servira de base à des consultations publiques qui mèneront à l'élaboration de la politique officielle de la Commission sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Conseils en matière de droits de la personne

Effet discriminatoire des lois et politiques concernant la discipline dans les écoles

En avril 2004, la Commission a présenté un mémoire au *Safe and Compassionate Schools Task Force du Toronto District School Board* pour soulever des préoccupations sur l'effet discriminatoire que pourrait avoir l'application des lois, règlements et politiques sur la discipline dans les écoles pour les élèves de communautés racialisées et pour les élèves ayant un handicap. Le mémoire formule des recommandations à l'intention du ministère de l'Éducation et des conseils scolaires de toute la province. Une des recommandations principales préconisait la collecte de données sur les suspensions et les renvois afin de surveiller la situation et d'éviter une application discriminatoire des mesures législatives visant la sécurité dans les écoles.

Quelques mois plus tard, en juillet, la Commission a publié un rapport d'étude exhaustif préparé pour la Commission intitulé *La Loi sur la sécurité dans les écoles de l'Ontario : Discipline et discrimination dans les écoles*, dans lequel l'auteur examinait les preuves empiriques tirées de l'application de telles mesures dans d'autres territoires et relatait les expériences des élèves, des éducateurs et des travailleurs communautaires de première ligne en Ontario. Dans une déclaration publique faite en décembre 2004, le commissaire en chef Keith Norton a exprimé sa déception profonde à l'égard du peu d'efforts déployés jusqu'à présent pour reconnaître le problème et y remédier.

La Commission continue de recevoir des plaintes contre divers conseils scolaires. Au cours de l'exercice, la Commission a renvoyé devant le Tribunal deux plaintes concernant des allégations de harcèlement racial, d'intimidation, de classement et de discrimination découlant de l'application des mesures disciplinaires à l'école.

restaurants ainsi que les engagements importants pris par ces chaînes en vue d'éliminer les obstacles pour les clients ayant un handicap. Au cours de l'été et de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec 19 autres chaînes de restaurants pour les inviter à prendre de semblables engagements. La Commission a reçu des réponses favorables de 17 d'entre elles. Si l'on compte les sept premières, un total de 24 chaînes de restaurants se sont maintenant engagées à :

1. élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle;
2. examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises;
3. élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements;
4. pour les établissements existants, élaborer un plan et commencer à éliminer les obstacles;
5. surveiller les progrès accomplis pour réaliser l'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

La Commission a déjà commencé à examiner les progrès des chaînes de restaurants avec lesquelles des ententes ont été conclues au début de 2004. La Commission a également entrepris une enquête, après avoir elle-même déposé une plainte contre une chaîne, Select Sandwich, qui n'a pas répondu à la demande de collaboration de la Commission.

Document de discussion sur l'état familial

En 2004-2005, la Commission a préparé un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial dans le cadre de son mandat visant à élaborer des politiques sur chacun des motifs de discrimination énoncés dans le Code. Le document se penche sur les atteintes aux droits de la personne que subissent des personnes en raison de leur état familial dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations. Le document examine la jurisprudence, les normes internationales en matière de droits de la personne, les tendances démographiques, les dossiers de la Commission et les enjeux sociaux et économiques reliés à l'état familial. En outre, il définit des questions

sur le profilage racial afin de sensibiliser le public à l'importance d'éliminer ce fléau social. La Commission entend continuer à agir énergiquement pour soulever cette question.

Handicap et éducation

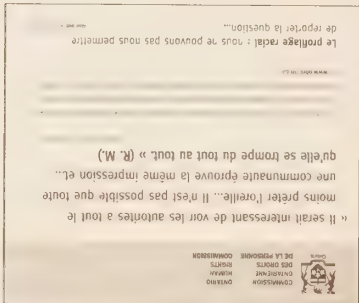
Fidèle à sa promesse d'aider les établissements d'enseignement, les enseignants et les parents à mieux comprendre l'obligation de fournir des adaptations aux élèves et aux étudiants qui ont un handicap dans les écoles, collèges et universités de l'Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne a publié les *Directives concernant l'éducation accessible* le 30 novembre 2004.

Les *Directives* indiquent comment la Commission interprète l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario à la prestation des services d'éducation aux élèves et étudiants ayant un handicap. Elles expliquent les étapes du processus d'adaptation et clarifient un certain nombre de questions : les principes de l'adaptation, la création d'un milieu accueillant, des conseils sur la définition des adaptations répondant le mieux aux besoins des élèves et étudiants ayant un handicap, les avantages de la planification des adaptations et les rôles et responsabilités des parties intervenant dans le processus d'adaptation.

En outre, en novembre 2004, le commissaire en chef a écrit au ministre de l'Éducation et à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités pour s'enquérir des progrès accomplis pour répondre aux recommandations formulées par la Commission dans son rapport de consultation de 2003 intitulé *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*.

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

En avril 2004, la Commission a publié *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. Ce rapport présente les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept grandes chaînes de



leurs auteurs, constituent une importante contribution au débat public sur le rôle que peuvent et que devraient jouer les principes et les lois en matière de droits de la personne dans la lutte incessante pour triompher du racisme et de la discrimination raciale.

Le public a été invité à exprimer ses réactions aux questions et aux idées présentées par les auteurs de ces articles. De plus, on a invité des intervenants représentant les intérêts des « parties intimes » à présenter leurs points de vue sur des questions particulières qui doivent être abordées dans les politiques.

La revue *Diversité canadienne* est distribuée de manière régulière aux quelque 400 particuliers et organismes membres de l'AEC à l'échelle nationale et internationale. En outre, la Commission a envoyé des exemplaires de cette publication à plus de 700 personnes concernées. Ces articles sont également disponibles sur le site Web de la Commission. Voilà bien un exemple des partenariats qui permettent d'intensifier les efforts de la Commission pour promouvoir et défendre les droits de la personne.



Diversité? canadienne
- Numéro d'automne
2004

Rapport sur le profilage racial - Un an après

Un an après la publication de son rapport, *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial*, et à la veille de la Journée internationale des droits de l'homme, la Commission a insisté sur la nécessité de redoubler d'efforts pour s'attaquer au problème du profilage racial. Dans un éditorial publié dans le *Toronto Star*, le commissaire en chef Keith Norton a déclaré que, même si certaines mesures positives ont été prises, de nombreuses personnes en position d'autorité n'ont encore rien fait pour s'attaquer au profilage racial. En particulier, l'article souligne que l'on a fait bien peu pour régler les problèmes dans les secteurs prioritaires indiqués dans le rapport, notamment la création d'un secrétariat sur la diversité raciale, l'application de la Loi sur la sécurité dans les écoles et la nécessité de resserrer la réglementation et l'obligation redditionnelle des services privés de sécurité.

La Commission a également lancé une campagne publicitaire à l'échelle de la province dans les grands médias et les médias communautaires

Elaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2004-2005 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques approuvées par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du Code au temps de publication. L'élaboration des énoncés de politiques est une fonction centrale du mandat de la Commission visant à éliminer la discrimination et à promouvoir la protection des droits de la personne.

Colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme

En octobre 2004, la Commission a convoqué un colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme en collaboration avec l'Association d'études canadiennes. Le colloque de trois jours a permis aux spécialistes de la question et aux principaux intervenants de prendre part aux consultations et d'échanger des idées avec le personnel de la Commission sur les tendances et les derniers développements constatés sur les plans social, juridique et politique en matière de racisme et de discrimination raciale. Les participants ont préparé et présenté des exposés sur un certain nombre de questions importantes sur lesquelles la Commission doit se pencher pour élaborer son énoncé de politique sur le racisme et la discrimination raciale. La Commission entend publier cette politique dans la première partie de l'exercice 2005-2006.

En plus du colloque sur les politiques, la Commission a entrepris des consultations publiques en vue d'élaborer sa politique en la matière. De nombreux groupes de discussion ont été organisés réunissant des intervenants représentant un éventail diversifié d'intérêts et de perspectives. En décembre 2004, les communications présentées lors du colloque ont été publiées dans un numéro de *Diversité canadienne* consacré à cette question. Ce numéro, fruit de la collaboration entre l'AEC et la Commission, présente un certain nombre d'articles clés qui avaient été rédigés pour le colloque. Les articles, qui présentent les opinions et perspectives indépendantes de

Le nombre total de dossiers fermés à l'étape de l'enquête (y compris par le Bureau des enquêtes et dans le cadre d'initiatives spéciales) se chiffre à 866 sur un total de 2 215 dossiers fermés au cours de l'exercice.

Enquêtes

Au cours de 2004-2005, le Bureau de la médiation a fermé 1 300 des 2 215 dossiers qui ont été fermés en tout au cours de l'exercice. Des affaires qui ont fait l'objet d'une médiation, le taux de règlement à l'issue de la médiation a été de 73 % (la cible visée étant de 70 %).

Médiation

Dans les quelques mois qui ont suivi la mise sur pied du nouveau processus, le nombre moyen de plaintes déposées est demeuré le même, alors que les formulaires de plainte sont retournés plus rapidement que par le passé, le délai moyen de dépôt étant de moins de 30 jours alors qu'il était auparavant de 90 à 120 jours. En outre, seulement trois pour cent des plaintes rédigées par les plaignants ont dû leur être retournées pour qu'ils les refassent. Selon les résultats d'un sondage effectué par la suite auprès des clients, 95 % d'entre eux étaient satisfaits du nouveau processus.

additionnel à fournir.

ou leurs représentants de toute lacune ou de tout renseignement qu'elle est conforme aux normes de qualité et informe les plaignants personnel de la Commission examine l'ébauche de plainte pour s'assurer ligne d'aide a ainsi apporté une assistance à plus de 457 clients. Le destiné à aider les particuliers à rédiger leur propre plainte. Cette nouvelle Commission a mis sur pied un service téléphonique particulièrement linguistiques, d'un handicap ou de toute autre raison légitime. La au nom de particuliers qui ne peuvent le faire en raison d'obstacles aide directe aux clients, et dans certains cas, pour rédiger les plaintes Le personnel de la Commission est toujours disponible pour offrir une invités à remplir le formulaire et à le retourner à la Commission.

un formulaire de plainte relative aux droits de la personne, ainsi qu'une plainte type et des lignes directrices. Les particuliers sont

l'exercice 2003-2004, mais ce chiffre est tout de même 16,5 % supérieur à la moyenne annuelle de 2 060 nouvelles plaintes pour la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

La Commission a fermé 2 215 dossiers en 2004-2005 comparativement aux 2 038 dossiers de plainte fermés en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 8,7 %. En moyenne, la Commission a fermé 2 034 dossiers de plainte par année au cours de la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

Au 31 mars 2005, le nombre de dossiers actifs de la Commission était de 2 733 dossiers. C'est là une augmentation de 184 dossiers (soit 7,2 %) par rapport aux 2 549 dossiers actifs de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'âge moyen des dossiers actifs de la Commission a augmenté, passant de 10,8 mois à 11,2 mois. Durant la période de cinq ans allant de 1999 à 2004, le nombre moyen de dossiers était de 2 144 dossiers actifs par année, alors que l'âge moyen des dossiers actifs était de 11,3 mois.

En 2004-2005, la Commission a renvoyé 150 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. À titre de comparaison, en 2003-2004, la Commission a renvoyé 288 plaintes (desquelles 200 portant sur l'autisme étaient regroupées).

Renseignements et réception de demandes

Au cours de l'exercice 2004-2005, le personnel du Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 1 648 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 886 visiteurs au bureau et a répondu en personne à 46 429 (soit 76 %) des 60 698 appels reçus. Le personnel a envoyé 4 329 troussees de plainte et a reçu 2 544 formulaires de plainte remplis. Le Bureau de renseignements et de réception des demandes a ouvert 2 399 dossiers officiels de plainte et fermé 49 dossiers sur les 2 215 dossiers officiels de plainte qui ont été fermés.

En octobre 2004, la Commission a mis en oeuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes. Selon ce nouveau processus autonome de rédaction, les particuliers qui souhaitent déposer une plainte recevront de la Commission

La Commission en bref

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative de l'Ontario, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion et la défense des droits de la personne, ainsi que l'enquête, la médiation, le règlement et le contentieux relativement aux plaintes.

Gestion des dossiers

En vertu du Code, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes qui sont de son ressort. Le Code oblige la Commission à tenter d'amener les parties à accepter un règlement. La Direction de la médiation et des enquêtes de la Commission aide les parties à arriver à un règlement mutuellement acceptable dans environ 57 % des plaintes au moyen de la médiation et de la conciliation. Les plaintes qui ne peuvent être réglées par la médiation sont envoyées au service des enquêtes.

À tout moment au cours de ce processus, les parties peuvent arriver à un règlement, la plainte est considérée comme résolue et le dossier est fermé. Les dossiers sont également fermés lorsque les plaignants retirent leur plainte ou n'y donnent pas suite. Les commissaires peuvent également décider de ne pas traiter une plainte pour les raisons suivantes : la plainte porte sur des faits survenus avant la période de six mois prévue dans le Code pour déposer une plainte; une autre tribune plus appropriée pourrait d'abord traiter la plainte; la teneur de la plainte n'est pas du ressort de la Commission; il existe des raisons de croire que la plainte est futile, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Les dossiers peuvent être également fermés lorsque les commissaires ont décidé s'il y a assez de preuves pour renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne pour une audience et si cette procédure est appropriée.

Nombre de dossiers

Au cours de l'exercice 2004-2005, 2 399 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. C'est là une diminution de 51 dossiers (soit 2 %) comparativement aux plaintes déposées au cours de

**PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA
COMMISSION EN 2004-2005**

Indicateurs comparatifs de la Commission 1995-2005

Contacts publics											
Demandes de renseignements, par écrit											
	1,648	2,275	2,324	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Visiteurs											
	866	843	902	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels reçus											
	60,698	67,216	69,817	64,154	65,207	60,977	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels répondus											
	46,429	42,650	46,127	48,732	52,848	52,030	40,112	32,579	n/a	n/a	n/a
Visites distinctes au www.ohtc.on.ca											
	523,878	461,365	330,131	233,090	158,971	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Dossiers fermés, par décision prise											
Taux de règlement de médiation volontaire											
	73%	71%	73%	74%	73%	74%	69%	81%	n/a	n/a	n/a
Plaintes déposées											
	2,399	2,450	1,776	2,438	1,775	1,861	1,850	1,368	1,916	2,560	
Plaintes rejetées (art. 34)											
	290	265	311	284	298	462	403	169	176	248	
Plaintes non traitées											
	196	245	185	218	351	281	180	304	343	331	
Envoyées au Tribunal des droits de la personne											
	150	286	58	60	73	92	92	30	28	37	
Plaintes régionales											
	998	778	909	851	727	897	867	379	314	359	
Plaintes retirées/résolues											
	581	464	491	519	492	573	676	578	499	399	
Total											
	2,215	2,038	1,954	1,932	1,941	2,305	2,218	1,460	1,360	1,374	
Dossiers actifs (fin de l'année)											
	2,733	2,549	2,137	2,300	1,781	1,952	2,386	2,745	2,800	2,899	
Âge moyen des dossiers actifs (mois)											
	11.2	10.8	11.5	11	10.4	13	16.2	19.9	18.4	15	
Éducation publique											
Nombre d'activités											
	96	105	80	104	103	108	81	75	39	38	
Nombre de personnes rejointes											
	7,500	9,000	6,200	9,000	9,300	8,600	4,638	3,487	1,715	1,384	
Visites des députations internationales											
	12	12	3	6	7	6	7	n/a	n/a	n/a	
Budget de la Commission (millions \$)											
	12,519	12,189	12,135	11,873	11,650	11,658	11,919	12,144	10,818	11,306	

Annexe – Partie I

nationales de protection des droits de la personne. La Commission est convaincue, de par son expérience, que certains principes clés doivent continuer à être au cœur même du système de protection des droits de la personne de l'Ontario : la nécessité d'avoir un organisme indépendant voué aux droits de la personne, doté de ressources suffisantes et d'un vaste mandat pour faire respecter les droits de la personne, entreprendre des recherches et élaborer des politiques, se prononcer sur les questions de droits de la personne, participer à des initiatives de collaboration et dispenser des programmes d'éducation du public. D'autres caractéristiques et considérations importent aussi, notamment : continuer à exercer une forme quelconque de fonction de triage pour veiller à ce que le système ne soit pas débordé; continuer à assurer l'accès à l'aide juridique pour les plaignants vulnérables; aménager un accès plus large aux mécanismes de règlement extrajudiciaires; veiller à ce que le processus d'audience ne soit pas judiciarisé à l'excès et qu'il demeure accessible sur le plan financier; favoriser des mesures de redressement d'intérêt public pouvant être mises en oeuvre à l'échelle des secteurs visés.

Depuis sa création, la Commission s'appuie sur ces principes fondamentaux qui ont guidé l'évolution de son fonctionnement et services au cours des dix dernières années. Ces mêmes principes continueront à éclairer le travail de la Commission comme les activités de l'exercice 2004-2005 l'indiquent.

Ensemble, ces rapports réaffirment que les commissions ont un rôle important à jouer pour assurer l'observation des lois protégeant les droits de la personne ainsi que pour promouvoir et faire avancer ces droits. Les commissions constituent les assises d'un formidable système de protection des droits de la personne d'un bout à l'autre du Canada, un système louangé, envié et servant de modèle dans le monde entier. Établie en 1961, la Commission ontarienne des droits de la personne a été la première commission créée au Canada et, à ce titre, elle a joué un rôle de premier plan dans l'histoire de cette évolution et continue aujourd'hui encore à être reconnue comme un chef de file parmi les commissions des droits de la personne au Canada et dans le monde.

Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit

La Commission ontarienne des droits de la personne croit qu'il est important que les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi que les particuliers qui s'intéressent au système de protection des droits de la personne en Ontario, visent résolument à renforcer le système et à le rendre plus efficace.

Pour sa part, la Commission est bien déterminée à tendre vers ce but et elle comprend l'importance de continuer à croître et à évoluer en tant qu'organisme. Elle a prouvé au cours des ans qu'elle est capable de créativité quand il s'agit de trouver des façons d'améliorer ses processus et ses services sans compromettre l'exercice de son mandat global. Cependant, la Commission a déclaré que si on ne modifie pas les procédures prévues dans le *Code* ou si on ne fournit pas des fonds additionnels, elle atteindra bientôt les limites de sa capacité de maximiser ses ressources et de répondre efficacement à la demande accrue à l'égard de ses services.

Ceux qui cherchent à comprendre ce qui fonctionne bien et les changements et les améliorations qui pourraient être apportés ne devraient cependant pas perdre de vue le fait que le système actuel de protection des droits de la personne de l'Ontario possède de nombreuses caractéristiques enviables qui sont conformes aux *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. en ce qui trait aux commissions

... les commissions des droits de la personne indépendantes, dotées d'un vaste mandat, ont leur raison d'être... la capacité d'identifier les problèmes et de s'exprimer est une composante importante du mandat de la commission consistant à sensibiliser le public et à favoriser le respect des droits de la personne. Parallèlement, la capacité de recevoir des plaintes individuelles et d'enquêter à leur propos est également considérée comme une fonction importante et commune des commissions.³⁰ ... sa capacité de porter un cas de droits de la personne, de se joindre à une affaire ou d'y intervenir devant un tribunal ou une cour supérieure en tant qu'organisme expert et indépendant représentant l'intérêt du public est aussi particulièrement importante.

En outre, les organismes internationaux ont reconnu l'importance accordée aux droits de la personne au Canada et les organismes qui les mettent en valeur et qui en assurent la promotion. Dans son examen des 13^e et 14^e rapports que le Canada a présentés relativement à la *Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*, le Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies a reconnu l'engagement continu du Canada à l'égard des droits de la personne. Dans ses observations finales, le Comité a déclaré :

« Le Comité prend note avec satisfaction de l'attachement vigoureux et constant du Canada aux droits de l'homme, en particulier, de l'existence de nombreux instruments et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux ayant pour objet de renforcer les droits de l'homme, tels que la Charte canadienne des droits et libertés, la loi canadienne sur les droits de la personne et les lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne. »
(souligné ajouté).³¹

Mentionnons d'autres études et rapports récentes examinant le rôle des commissions des droits de la personne au Canada : *The Praxis Research Report* (2001); Le centre canadien de politiques alternatives, « Rolling Back Human Rights in BC », (Shelagh Day, 2002); Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, « Moving Forward with Human Rights in Nova Scotia: The Path for the Future » (novembre 2002).

Pertinence des commissions des droits de la personne de nos jours

L'expérience de la Commission ontarienne des droits de la personne dans la promotion et la protection des droits de la personne témoigne bien du fait que les commissions des droits de la personne au Canada, et dans le monde, ont un rôle très pertinent à jouer dans la société contemporaine, un rôle important et distinct de celui des autres institutions gouvernementales et organismes non gouvernementaux.

Tout au long de la dernière décennie, plusieurs études ont réaffirmé cette conviction. En 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a déclaré clairement que les commissions des droits de la personne étaient toujours nécessaires au Canada et a recommandé en particulier que la Commission canadienne des droits de la personne soit renforcée pour assumer une série de fonctions axées sur la promotion et sur la protection des droits de la personne.²⁵

En décembre 2001, le Comité sénatorial permanent des droits de la personne a exprimé la même conviction. Les membres du Comité ont reconnu que les mandats des commissions des droits de la personne au Canada sont importants pour prévenir des actes discriminatoires et autres atteintes aux droits de la personne. Ils ont également affirmé que les commissions avaient le mandat d'examiner les lois et politiques proposées et, lorsqu'elles sont en mesure de procéder à ces analyses et à rendre leurs conclusions publiques, cet aspect de leur travail peut être d'une valeur inappréciable, non seulement pour le public en général, mais aussi pour les élus du peuple.²⁶

En outre, les décisions récentes des diverses cours, notamment dans les affaires *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg*²⁷ et *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal)* et *Shannon*²⁸ ont réaffirmé l'importance de ce rôle.

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) s'est également prononcée, dans le contexte des *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U., en faveur de l'importance des commissions des droits de la personne dotées de vastes mandats :²⁹

la prestation des services à la clientèle; des pratiques de gestion du personnel qui favorisent la constitution et la conservation d'un effectif représentatif, efficace, impartial et hautement qualifié; un processus d'auto-évaluation par les organismes en vue d'améliorer sans cesse leur efficacité. Ce sont là les principes qui ont été au cœur des initiatives de restructuration de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Cependant, la poursuite de l'efficacité opérationnelle dans l'exercice des fonctions d'une commission visant l'observation des droits de la personne ne devrait pas l'empêcher d'exercer les autres fonctions prévues dans son mandat visant la promotion et l'avancement des droits de la personne. De plus, la fonction de la Commission relative à l'observation du Code est renforcée par les rôles complémentaires qu'elle joue dans l'exercice de ses fonctions relatives à l'élaboration des politiques, aux services juridiques et à l'éducation du public. Les politiques adoptées par la Commission sont intégrées au processus de traitement des plaintes afin d'assurer une approche uniforme. Les politiques de la Commission ont été bien accueillies par les observateurs partout au Canada et à l'étranger. Ces politiques, ainsi que la jurisprudence, éclairent les plaideurs des avocats de la Commission au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant les diverses cours de justice, ce qui constitue une promotion efficace des droits de la personne et favorise des mesures de redressement à l'échelle d'un secteur. La fonction juridique de la Commission comprend aussi la défense des droits de la personne au sein du système judiciaire dans le cadre d'appels ou d'interventions dans des affaires importantes devant les cours d'appel. De même, le rôle de la Commission liée à l'observation du Code enrichit sa capacité de s'acquitter de ses fonctions courantes consistant à se prononcer sur des questions de droits de la personne et à offrir des activités d'éducation du public.

Établir un juste équilibre entre ses fonctions liées à l'observation du Code, à la promotion et à la défense des droits de la personne, malgré des ressources limitées, tout en demeurant pertinente et responsable à l'endroit du public, cela a constitué à la fois la plus grande difficulté et la plus grande réussite de la Commission ontarienne des droits de la personne au cours des dix dernières années.

Ce que nous avons appris

Maximiser les ressources et le mandat

La Commission ontarienne des droits de la personne a relevé des défis importants et modifié en profondeur sa façon de fonctionner au cours de la dernière décennie. Cette transformation s'est déroulée dans une contexte de circonstances externes dynamiques, notamment des changements de gouvernements et de nouveaux programmes législatifs, des contraintes budgétaires et des révisions des organismes gouvernementaux, ainsi qu'un certain nombre de décisions marquantes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les cours de justice, des virages importants en matière de politiques publiques et une demande accrue à l'égard des divers services de la Commission.

Face au nombre croissant de plaintes déposées, alors que les affectations budgétaires sont restées essentiellement les mêmes au cours de cette période, la Commission a déployé un certain nombre de stratégies et d'initiatives novatrices pour améliorer de manière considérable l'efficacité de son fonctionnement et de ses services, sans toutefois compromettre la portée du mandat qui lui incombe.

Ces initiatives ont consisté notamment à restructurer les directions et bureaux de la Commission; à centraliser les services de renseignements et de réception des demandes; à réduire les coûts en mettant en place des modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les différentes régions de la province; à faire un usage efficace de la technologie de l'information tant pour la gestion des dossiers que pour l'éducation du public; enfin, plus récemment, à instaurer un nouveau mode de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes afin d'accélérer ce processus.

Le Canada a signé en 1993 les *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. sur le statut des commissions nationales des droits de la personne et les lignes directrices qui y sont reliées. Ces principes reconnaissent que l'efficacité opérationnelle, de même que les ressources adéquates, sont parmi les conditions essentielles du bon fonctionnement des commissions. L'efficacité opérationnelle comprend des méthodes de travail et des règles de procédure efficaces pour

de la personne de cette province. En outre, le personnel de la Commission participe activement aux sous-comités de l'ACCDCP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques.

Le volet international des travaux de la Commission consiste essentiellement à apporter sa contribution aux rapports provinciaux et fédéraux concernant les obligations du Canada en vertu des conventions internationales sur les droits de la personne. Par exemple, en 1998-1999, la Commission a fourni des observations en réponse aux questions relatives au quatrième rapport soumis par le Canada au Comité des droits économiques, sociaux et culturels. En 2002-2003, la Commission a fourni des renseignements au ministère du Travail en préparation des observations de l'Ontario pour le rapport du Canada en réponse à des questions de l'Organisation internationale du travail au sujet des mesures prises pour prévenir la discrimination en matière d'emploi et pour promouvoir l'emploi des femmes, des travailleurs âgés, des personnes handicapées et d'autres catégories de personnes susceptibles de faire l'objet de discrimination. En 2003-2004, la Commission a présenté ses observations à l'O.N.U. sur le *Projet de convention internationale globale et intégrée pour la protection et la promotion des droits et de la dignité des handicapés*.²⁴

Enfin, la Commission a travaillé, au cours des dix dernières années, à appuyer ses partenaires à l'échelle nationale et internationale pour faire avancer les droits de la personne en accueillant des délégations et des visiteurs du Canada et de l'étranger. Mentionnons notamment le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, ainsi que des représentants des commissions des droits de la personne et d'autres organismes et groupes oeuvrant dans ce domaine venant des pays suivants : Sri Lanka; Inde; Japon; Chili; Afrique du Sud; Nigeria; Thaïlande; Chine; Malawi; Norvège; Ouganda; Irlande du Nord; Éthiopie; Nouvelle-Zélande; Ghana; Vietnam; Grèce; Birmanie; Philippines; Corée; Albanie et Bermuda.

Centres et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCCT) pour mieux faire connaître le Code au sein des communautés autochtones et améliorer leur accès aux services de la Commission. Ce programme comprend une recherche sur les meilleures pratiques en matière de sensibilisation et d'éducation du public dans les communautés autochtones, une évaluation des besoins, l'établissement de partenariats formels avec des organismes autochtones, l'embauche d'un agent de liaison autochtone en matière de droits de la personne pour une période de deux ans, des ateliers de formation pour le personnel de la Commission et des organismes communautaires, une campagne pilote de sensibilisation au sein de la communauté, l'élaboration de normes de qualité des services et une évaluation du projet. L'évaluation a mis en lumière la nécessité de joindre encore plus largement les organismes qui sont au service des communautés autochtones. C'est ainsi que la Commission a établi un partenariat avec l'Union of Ontario Indians (UOI) pour élaborer et diffuser une brochure en plusieurs langues autochtones offrant de l'information sur le Code et sur la Commission. La brochure devrait être publiée avant la fin de 2005.

Liaison nationale et internationale

La Commission collabore avec d'autres organismes à l'échelle nationale et internationale pour promouvoir et défendre les droits de la personne. La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDDP) (IAOHRA). Depuis 1996-1997, des membres de la haute direction de la Commission ont occupé les postes de président, secrétaire et trésorier de l'ACCDDP. En 1997, la Commission a présidé l'ACCDDP et assumé la responsabilité d'organiser et d'accueillir le congrès annuel de l'organisme. En 1999-2000, la Commission a travaillé avec des membres de l'ACCDDP pour créer une affiche sur les droits de la personne « Les Droits de la personne, c'est l'affaire de tout le monde/Human Rights are Everyone's Business ». En 2002, la Commission a préparé, au nom de l'ACCDDP, un mémoire à l'intention du gouvernement de la Colombie-Britannique en réponse au dépôt d'un projet de loi visant à abolir la commission des droits

En 2000-2001, à la suite d'une cause marquante pour les droits de la personne au sujet de l'allaitement maternel, la Commission s'est associée à l'Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada et au service de santé publique de Toronto pour promouvoir la santé des enfants et l'allaitement maternel en tant que droits de la personne.

Au cours de l'été 2003, dans le cadre de ses travaux sur la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a mené une vaste campagne provinciale en partenariat avec CARP (Association for the 50-plus - Canada) et Shoppers Drug Mart pour combattre les mythes et les stéréotypes sur les personnes âgées.

Plus récemment, en décembre 2004, la Commission a lancé une campagne de messages dans les journaux pour marquer le premier anniversaire du rapport d'enquête de la Commission sur le profilage racial.

Dans ses efforts pour sensibiliser davantage le public aux droits de la personne et pour faire connaître ses services parmi différentes communautés, la Commission s'est associée à de nombreux organismes au cours des dix dernières années pour diffuser l'information de manière novatrice. Par exemple, en partenariat avec le Réseau des femmes du Sud de l'Ontario, la Commission a élaboré une brochure sur la prévention de la mutilation génitale féminine (MGF) en anglais, français, arabe, somali, swahili et amharique. La Commission s'est depuis associée à COSTI pour élaborer et diffuser des guides multilingues sur le harcèlement racial et sexuel, les pratiques d'embauche non discriminatoires, la façon de déposer une plainte et d'autres services de la Commission. Des brochures portant sur ces questions sont disponibles dans les langues suivantes : chinois, panjabi, somali, espagnol, tagalog, ourdou, vietnamien, français et anglais. En 2003, en partenariat avec HRPAC (l'association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario), la Commission a lancé une version révisée et augmentée de son guide en langage clair à l'intention des employeurs : *Les droits de la personne au travail*. Grâce à des partenariats aussi divers, la Commission a réussi à élargir sa capacité d'informer le public sur les droits de la personne en Ontario. Au cours des dernières années, la Commission a également coordonné l'élaboration et l'évaluation de son Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones en partenariat avec GREAT (Grand River Employment and Training), la Ontario Federation of Indian Friendship

Nombre d'activités d'éducation du public offertes et de personnes touchées									
Exercice	Activités			Personnes					
94-95	6	38		311	1 384	1 715	3 497	4 638	8 600
95-96		39					75	81	108
96-97									103
97-98									104
98-99									80
99-00									105
00-01									96
01-02									
02-03									
03-04									
04-05									

Ces statistiques indiquent que les stratégies mises en oeuvre depuis 1997 ont remarquablement réussi à intensifier la capacité de la Commission de joindre la population et de faire connaître les droits de la personne dans tout l'Ontario et même ailleurs. Pour comprendre l'efficacité de son travail, la Commission mesure la qualité de ses présentations au moyen de sondages effectués auprès des participants et elle a maintenu un taux constant de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants de toutes les activités d'éducation du public.

La Commission diversifie ses activités d'éducation du public et elle vise à dispenser une éducation sur les droits de la personne de diverses façons. L'une de ses initiatives les plus réussies à cet égard est la publication, en 1996, de *L'enseignement des droits de la personne en Ontario*, suivie d'une version révisée en 2001. Cette ressource didactique, destinée surtout aux élèves des écoles secondaires de l'Ontario, offre de l'information sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et sur le travail de la Commission.

Au cours des dix dernières années, la Commission a également lancé un certain nombre de campagnes de sensibilisation du public qui ont suscité beaucoup d'intérêt pour les questions d'actualité touchant les droits de la personne. Par exemple, en 1999 et 2000, après l'enquête sur le décès de Theresa Vince, la Commission a lancé deux campagnes consécutives de sensibilisation du public contre le harcèlement sexuel au moyen d'affiches placées dans les véhicules de transport en commun et dans les établissements de la LCBO partout en Ontario.

Politiques et contenus

La fonction juridique de la Commission a été très utile pour renforcer son rôle d'élaboration de politiques dans le but de faire progresser les droits de la personne en Ontario. La décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Quesnel v. London Educational Health Centre*²² a tenu compte de la décision de la Cour suprême des États-Unis dans l'affaire *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure qu'il fallait accorder une grande importance aux énoncés de politique de la Commission s'ils sont conformes aux valeurs du Code et élaborés d'une façon qui s'inscrit dans l'historique législatif du Code même.

De plus, les décisions rendues peuvent avoir pour effet de mettre en pratique d'importants principes en matière de droits de la personne. Récemment, la décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2)*²³ marque la première fois que le Tribunal reconnaît explicitement et applique le concept de l'intersectionnalité pour déterminer tant la responsabilité que les recours. Cette décision a été particulièrement importante pour la Commission en raison de la publication de son document de discussion, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001) et, ensuite, de l'application de ce concept dans ses travaux.

Éducation du public

Au cours de la dernière décennie, la Commission a constaté une augmentation constante de la demande à l'égard de ses services d'éducation du public. En 1996-1997, la Commission a déclaré qu'elle avait reçu plus de 1 200 demandes de services de consultation, d'information et d'orientation sur le Code, ce qui était le double des chiffres de l'exercice précédent. La Commission a réagi en renouvelant son engagement à l'égard de l'éducation du public et en renforçant sa stratégie d'éducation publique vers la fin des années 1990. Deux stratégies d'éducation du public ont été mises en place depuis avec un succès continu et croissant, comme l'illustrent les statistiques qui suivent sur les activités d'éducation du public de la Commission :

a écrit au gouvernement au sujet des dispositions concernant les conjoints qui étaient discriminatoires à l'égard des partenaires de même sexe. Cette analyse a été très utile à la Commission lorsqu'elle est ensuite intervenue dans l'affaire entendue devant la Cour suprême du Canada, *M. c. H.*, une cause établissant un précédent jurisprudentiel, en plus d'être utile au gouvernement lorsqu'il a ensuite demandé l'avis de la Commission après que la Cour eut ordonné que toute la législation ontarienne soit modifiée pour éliminer les dispositions discriminatoires portant sur les conjoints.

En 1997, la Commission, après avoir examiné le texte préliminaire, s'est opposée à certaines des dispositions qui étaient proposées dans la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* et elle a réussi à obtenir certaines protections pour les locataires contre les critères de sélection portant sur le revenu lorsque la loi a été adoptée en 1998. La Commission a également joué un rôle actif en examinant les mesures législatives proposées et en faisant des recommandations concernant les obstacles auxquels font face les Ontariens et les Ontariennes qui ont un handicap. En 1998, la Commission a répondu de manière officielle au document de consultation du gouvernement qui a précédé la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, et après son adoption, elle a continué à insister sur la nécessité de renforcer cette loi. La Commission a présenté un mémoire écrit dans le cadre de la consultation publique effectuée par le ministère des Affaires civiles et de l'immigration au printemps 2004 en vue de renforcer la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et elle a fourni, au printemps 2005, des observations sur le Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.²¹

En 2002, sur une question connexe, la Commission a présenté un mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet de la réforme des exigences concernant les aménagements pour accès facile dans le *Code du bâtiment de l'Ontario* et elle a depuis exprimé publiquement ses vues sur des questions relatives au *Code du bâtiment* à plusieurs reprises, comme dans son rapport de 2004 intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité : Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario*.

Examen des politiques et conseils

- Document de travail sur l'accessibilité des transports en commun (2001); rapport de consultation (2002)
- Document de travail et consultation publique sur la discrimination fondée sur l'âge (2000-2001); rapport de consultation, *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario* (2001); *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées* (2002-2003)
- Document de travail, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001)
- Enquête publique sur le profilage racial (2002); rapport de consultation, *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial* (2003)
- Document de consultation, *Education et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario* (2002); consultation publique menée dans tout l'Ontario (2002-2003); rapport de consultation, *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées* (2003-2004)
- Vérification de l'accessibilité des restaurants (2002-2003); obtention d'engagements volontaires de la part de chaînes de restaurants et publication du rapport *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* (2003-2004)
- Colloque sur les politiques relatives au racisme et à la discrimination raciale; communications publiées dans *Diversité canadienne*, une revue de l'Association d'études canadiennes (2004-2005)

Un autre secteur important des fonctions de la Commission en matière de politiques consiste à examiner les nouvelles lois ou les projets de loi ainsi que d'autres initiatives gouvernementales pour s'assurer de leur conformité au Code et de faire des observations à ce sujet. Ce processus d'examen critique a souvent mené à l'élaboration des positions de la Commission sur des lois existantes ou proposées, et à des travaux de recherche, de consultation et d'élaboration de politique. Par exemple, en 1996-1997, la Commission a entrepris l'examen de 65 lois ontariennes et

Faits saillants des politiques de 1995 à 2005

Les dix dernières années constituent également une décennie marquante sur le plan des consultations publiques et de l'élaboration des politiques à la Commission. Les documents de politiques actuels de la Commission ont tous été élaborés ou révisés au cours de cette période. Ces politiques et directives sont largement utilisées par le secteur privé, les organismes à but non lucratif et les organismes gouvernementaux et elles sont reconnues à l'échelle nationale et internationale. La Commission a été invitée à présenter ses travaux d'avant-garde à des conférences et des forums partout au Canada et à l'étranger. Le gouvernement de l'Ontario a officiellement reconnu les travaux de la Commission en matière de politique en décembre, en 2001-2002, un Prix améthyste pour contribution exceptionnelle des fonctionnaires de l'Ontario au personnel de la Commission pour l'élaboration du document de la Commission *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. La liste qui suit présente les faits saillants des autres importantes réalisations de la Direction de l'élaboration des politiques au cours des dix dernières années :

- Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (1996)
- Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1999-2000)
- Document de travail et consultation sur l'identité sexuelle (1998-1999); Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (2000-2001)
- Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (2000-2001) (il s'agissait d'une mise à jour pour inclure l'allaitement)
- Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (2000-2001)
- Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues (révisée en 2000-2001)
- Document de recherche, *Les commissions des droits de la personne et les droits économiques et sociaux* (2001)

En 1996, la Commission a entrepris un examen exhaustif de la totalité de son cadre de politiques afin de fournir au personnel et au public des renseignements à jour sur le Code et les décisions de la Commission en matière de politiques. Résultat important de cet examen, la Commission s'est engagée à inclure des renvois aux lois et aux conventions internationales qui sont pertinentes dans le contexte des politiques ainsi que des renvois aux décisions marquantes des tribunaux des droits de la personne et des cours de justice. De cette façon, la Commission définit clairement le contexte dans lequel elle élabore ses positions en matière de politiques.

Vers la fin des années 1990, la Commission a encore précisé la façon dont elle entendait élaborer les politiques au moyen d'un processus d'un rapport de consultation et rédaction d'une ébauche de politique à soumettre à l'approbation des commissaires. Les politiques et les directives résultant de ce processus sont donc des énoncés publics approuvés par la Commission et qui établissent la façon dont la Commission interprète les dispositions particulières du Code. L'objet de ces politiques et directives est d'aider la Commission, les membres du public et les personnes oeuvrant dans le domaine des droits de la personne à interpréter et à comprendre la façon dont s'applique le Code.

Consultation

Les consultations menées par la Commission ont pris de nombreuses formes au cours des ans. La Commission s'est efforcée de coordonner ses activités de façon à permettre aux experts et aux principaux intervenants, ainsi qu'au public en général, de contribuer aux travaux de la Commission et à l'avancement des droits de la personne en général. L'enquête publique effectuée par la Commission en 2003 sur le profilage racial, par exemple, était un processus exhaustif qui s'est déroulé sur plusieurs mois. Il comprenait des audiences publiques, des groupes de discussion et une consultation en ligne qui a permis de recueillir des observations et des mémoires de plus de 400 particuliers et organismes relatant des expériences personnelles et offrant des opinions d'experts. Parmi les récentes consultations de la Commission, mentionnons la consultation sur l'accès à l'éducation pour les élèves et étudiants ayant un handicap et le colloque sur les politiques en matière de race et de discrimination raciale.

policiers de Toronto à la suite d'une descente de la police dans un bain public à l'occasion d'une soirée pour une clientèle lesbienne. Le règlement comprend une formation visant à sensibiliser les agents de police aux questions touchant les gais et lesbiennes.

Plaintes introduites par la Commission

La Commission favorise généralement une approche volontaire et coopérative pour résoudre les plaintes pour atteinte aux droits de la personne, cependant en vertu du paragraphe 32 (2) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission peut introduire une plainte de sa propre initiative lorsque les preuves recueillies le justifient. La Commission fait enquête et rédige ensuite un rapport sur ses constatations. Si aucun règlement n'est conclu, la Commission peut décider s'il y a lieu de renvoyer l'affaire à un tribunal indépendant, nommément le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Depuis 1995, la Commission a fait appel à ce mécanisme pour faire respecter le *Code* dans un certain nombre de cas.¹⁹ Par exemple, en 1997, la Commission a déposé une plainte contre la ville de Toronto et la Toronto Firefighters Association²⁰ car elle avait reçu plusieurs plaintes concernant les pratiques de recrutement des pompiers considérées comme discriminatoires, en particulier à l'égard des femmes et des minorités raciales. Plus récemment, en 2004, la Commission a annoncé qu'elle avait introduit une plainte contre une chaîne de restaurants au sujet de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Elaboration des politiques

La Commission a la responsabilité de promouvoir et de défendre les droits de la personne sur le plan des politiques et des pratiques. Une telle responsabilité donne à la Commission de nombreuses occasions d'aborder les questions de politiques sociales du point de vue des droits de la personne. C'est la raison pour laquelle les énoncés de politiques et les directives de la Commission sont les documents les plus importants qu'elle utilise, à part le *Code* même.

Co-operative Ltd. c. Gibbs,¹³ *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*,¹⁴ *Parry Sound (district) Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*,¹⁵ *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*,¹⁶ *Syndicat Northcrest c. Amselem*,¹⁷ et le *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*¹⁸ pour n'en nommer que quelques-unes.

Règlements

La Commission règle également de nombreuses plaintes sans qu'il soit nécessaire de les envoyer au Tribunal des droits de la personne. Au cours des dix dernières années, un bon nombre de règlements d'importance ont ainsi été conclus. Par exemple, en 1999, un règlement a été conclu dans une plainte déposée contre l'hôpital de Markham-Stouffville par sept infirmières qui refusaient de prendre part à des procédures d'avortement en raison de leurs croyances religieuses. Après une enquête, la Commission a décidé que l'affaire devrait être entendue devant un tribunal des droits de la personne. Avant la tenue de l'audience, les parties et la Commission sont parvenues à un règlement à la suite d'une médiation.

En 2002, un autre règlement a été conclu entre six plaignants ayant un handicap et la Toronto Transit Commission (TTC). Les plaintes portaient sur la décision de la TTC, prise en 1996 en raison de la réduction de son budget de fonctionnement, de modifier les critères d'admissibilité et le processus de demande concernant le service Wheel-Trans. Les personnes désireuses d'obtenir des services de Wheel-Trans devaient désormais passer une entrevue d'admissibilité en personne et, si elles étaient jugées admissibles, elles devaient payer un droit de 25 \$. Aux termes du règlement de la plainte, la TTC a cessé d'imposer le droit de 25 \$ et accepté de n'imposer aucun droit relatif au processus visant à déterminer l'admissibilité.

En 2004, un règlement a été conclu avec le fournisseur de services de transport adapté de Hamilton afin d'assurer un service plus ponctuel aux passagers handicapés et une plus grande parité avec les services généraux de transport en commun. En 2005, la Commission est parvenue à un règlement très important avec la Commission des services

d'enquête) avait le droit d'accorder des dommages-intérêts pour préjudice immatériel non pécuniaire résultant d'un manquement au Code... Il s'agit d'une compensation pour la perte du droit de ne pas subir de discrimination et pour le fait d'avoir fait l'objet d'une telle victimisation. Il n'y a pas de plafond au montant des dommages-intérêts généraux pouvant être accordés. Plus récemment, dans l'affaire *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)*¹¹ la Cour divisionnaire a confirmé que le refus d'une offre de règlement raisonnable par le plaignant constituait un motif suffisant pour que la Commission décide que le renvoi au Tribunal ne constitue pas une procédure appropriée.

Intentions

Au milieu des années 1990, la Commission a adopté une approche dynamique pour intervenir dans les affaires susceptibles d'établir un précédent juridique et, depuis, elle est intervenue dans un certain nombre de causes marquantes devant la Cour suprême du Canada. L'une de ces affaires marquantes pour la Commission a été l'affaire *M. c. H.*¹² À la suite de la rupture d'une relation de douze ans, l'intimée « M » a intenté une action pour obtenir une ordonnance alimentaire contre « H », son ancienne partenaire de même sexe. Dans la motion de soutien, « M » soutenait que la restriction aux couples hétérosexuels de la définition du terme « conjoint » énoncée à l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille*, laquelle empêche une demande de soutien alimentaire dans le contexte d'une union de fait entre lesbiennes, constituait un déni de l'égalité des droits garantie à l'article 15 de la *Charte*. La Commission a appuyé la position de « M » et soutenu que la définition de « conjoint » aux termes de la *Loi sur le droit de la famille* était discriminatoire et contrevenait aux principes d'égalité énoncés à l'article 15 de la *Charte*. En mai 1999, la Cour suprême a jugé que la restriction de la définition de « conjoint » aux couples hétérosexuels contrevient en effet à la *Charte*.

La détermination de la Commission à intervenir pour défendre les droits de la personne s'est manifestée également dans plusieurs autres affaires de la Cour suprême du Canada au cours de la dernière décennie, notamment, les affaires *Battlefords and Dist.*

Décisions à l'issue de révisions judiciaires

Devant la Cour suprême du Canada, la Commission a réussi à élargir considérablement la portée de la protection contre la discrimination fondée sur l'état familial et à assurer une interprétation large et libérale du Code dans l'affaire *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.⁷ La Cour a également confirmé que les communications entre les avocats de la Commission et la Commission étaient protégées en vertu du secret professionnel de l'avocat dans l'arrêt récent *Pritchard c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.⁸

Les parties à une plainte peuvent demander à la Cour divisionnaire de procéder à une révision judiciaire de certaines décisions de la Commission. Plus précisément, elles peuvent demander la révision des décisions prises en vertu de certaines dispositions du Code : art. 34 (traiter ou non une plainte); art. 36 (renvoyer ou non une plainte au Tribunal); art. 37 (réexamen par la Commission de sa décision originale prise en vertu des articles 34 ou 36).

Ces décisions de la Cour aident à clarifier l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et la façon de traiter les plaintes. Dans l'affaire *Gismond v. Ontario Human Rights Commission*,⁹ la Cour a jugé que la norme d'examen applicable à une révision judiciaire des décisions prises par la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37 du Code est le « caractère manifestement déraisonnable » de la décision. En arrivant à cette conclusion, elle a souligné le caractère définitif des décisions aux termes de l'article 37, l'absence de voies d'appel relativement aux décisions de la Commission, les rôles administratifs d'enquête et de réception des demandes (par opposition à son rôle quasi-judiciaire) que joue la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37, et l'expertise reconnue de la Commission en matière de recherche de faits et de traitement des plaintes dans le contexte des droits de la personne.

Des décisions marquantes ont également précisé l'étendue des dommages-intérêts pouvant être accordés dans les affaires de droits de la personne. Par exemple, dans l'affaire *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*,¹⁰ la Cour a jugé que le Tribunal (alors appelé la commission

chargé d'élaborer et de surveiller la mise en oeuvre des programmes de formation ordonnés.

Ces affaires et d'autres affaires marquantes³ illustrent les progrès réalisés par la Commission au cours des dix dernières années pour faire avancer les droits de la personne dans le cadre de sa fonction de représentation juridique au niveau du Tribunal.

Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada

Lorsque des principes juridiques fondamentaux concernant les droits de la personne sont contestés, la Commission prend très au sérieux son obligation de défendre les interprétations libérales du Code fondées sur les objets visés. Un certain nombre d'affaires ont été soumises à diverses cours d'appel au cours de la dernière décennie. Dans l'affaire *Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto*,⁴ la Cour a affirmé que l'article 5 du Code interdit la discrimination non intentionnelle. Dans l'affaire *Velenosi v. Dominion Management et al.*,⁵ la Cour a affirmé le principe selon lequel il suffit qu'un motif interdit de discrimination soit *l'une des raisons, non pas l'unique raison* ni même la raison principale d'un acte, pour que l'on puisse conclure que cet acte contrevient au Code. Dans l'affaire *Entrop v. Imperial Oil*, la Cour d'appel a conclu que la toxicomanie, y compris l'alcoolisme, est un handicap et que les tests de dépistage de drogue faits au hasard sont illégaux.⁶

La décision de la Cour d'appel dans l'affaire *McKinnon* a été marquante parce qu'elle a confirmé que le Tribunal avait le pouvoir d'ordonner des mesures de redressement additionnelles lorsqu'il a constaté que la première série de mesures ordonnée avait été ignorée ou faussée. La décision plus récente prise par la Cour divisionnaire dans l'affaire *Smith v. Mardana Ltd.*, marque un progrès important dans les causes de discrimination raciale car elle réfute le mythe selon lequel une compagnie qui a embauché et promu des personnes racialisées ne peut, pour cette raison, commettre d'actes discriminatoires. La Cour a reconnu les formes subtiles et indirectes que peut prendre la discrimination raciale.

chauffeur d'autobus à la TTC. On a diagnostiqué chez lui une narcolepsie que dans son groupe (le groupe des transports) ou dans le groupe de la perception. La convention l'empêchait de transférer ses dix ans d'ancienneté du groupe des transports au groupe de l'entretien. Au cours de l'audience, la TTC s'est entendue avec la Commission et ne s'est pas opposée au recours demandé. Le Tribunal a conclu que la convention collective était contraire au Code parce qu'elle empêchait le transfert de l'ancienneté lorsqu'un employé était muté d'un groupe à un autre en raison d'un handicap. Il a déclaré qu'il fallait éliminer tout obstacle à la gamme la plus complète possible de perspectives d'emploi pour les employés ayant un handicap. M. Bubb-Clarke ainsi que d'autres employés dans la même situation se sont vu reconnaître l'ancienneté totale accumulée durant la période d'emploi à la TTC, transférable à leur poste actuel ou à tout autre poste qu'ils pourraient occuper en raison d'un handicap.

Également marquantes sont les décisions rendues par le Tribunal en 1998 et en 2002 dans l'affaire *McKinnon v. Ministry of Correctional Services*. Le Tribunal, et plus tard la Cour divisionnaire, ont conclu qu'une abominable discrimination s'était poursuivie sans relâche pendant environ quinze ans et que les mesures de redressement ordonnées à l'origine par le Tribunal dans sa décision de 1998 semblaient avoir été, au moins en partie, faussées. Par conséquent, en 2002, en s'appuyant sur les observations de la Commission, le Tribunal a ordonné une série de mesures de redressement de grande portée exigeant des changements fondamentaux au ministère, notamment : des activités de formation destinées à tous les cadres de gestion, y compris les cadres supérieurs du ministère; la révision des formulaires d'évaluation du rendement du personnel afin d'y inclure la responsabilité de se conformer aux décisions du Tribunal pour le sous-ministre, les sous-ministres adjoints, les directeurs régionaux, les surintendants, les surintendants adjoints et les chefs de service du Centre de détention de l'Est de Toronto; la tenue d'une enquête et de séances de médiation externes relativement à toutes les plaintes portant sur les politiques de protection contre la discrimination et le harcèlement en milieu de travail; la désignation par le ministère d'un tiers compétent, nommé par la Commission, qui sera

prohibés est l'affaire *Kearney v. Bramalea Ltd. et al.* L'affaire mettait en cause trois plaignants qui alléguaient que plusieurs locateurs utilisaient le critère du revenu minimum ou du ratio loyer-revenu pour évaluer les demandes de logement. Le Tribunal a jugé que le recours à de tels critères avait un effet différent sur les personnes en fonction de leur sexe, race, état matrimonial, état familial, citoyenneté, lieu d'origine, âge et état d'assisté social. Les locateurs ne pouvaient présenter de défense justifiant cette mesure car ils ne pouvaient démontrer que le recours à un tel critère était raisonnable et de bonne foi ou que l'abandon d'un tel critère pourrait entraîner un préjudice injustifié.

La décision rendue en juillet 1996 par le Tribunal dans l'affaire *Narine v. Ford Motor Co. Ltd.* a marqué un progrès considérable pour les causes portant sur la discrimination raciale. M. Narine, un ressortissant des Indes orientales originaire de Guyana, a travaillé pour la société Ford à Windsor pendant plus de neuf ans. Il a prétendu que pendant cette période, son milieu de travail était empoisonné par des graffiti et des propos racistes qui s'adressaient à lui et, dans certains cas, à d'autres employés appartenant à des minorités visibles. M. Narine a également prétendu qu'on lui avait donné des tâches plus ingrates et moins de formation et qu'il avait fait l'objet d'une surveillance plus étroite et de mesures disciplinaires plus sévères que les autres employés. Au cours des trois dernières années de son emploi, M. Narine a fait l'objet d'une escalade de mesures disciplinaires, qui s'est soldée par son licenciement pour une prétendue altercation avec un de ses collègues de travail. Le Tribunal a fait valoir que le harcèlement dont il était l'objet a empoisonné le milieu de travail de M. Narine et a contribué, en partie, aux mesures disciplinaires subies dans son emploi chez Ford. Il a également maintenu que le congédiement final de M. Narine n'était pas justifié parce que Ford n'avait pas tenu compte de l'effet que le milieu de travail empoisonné avait sur le plaignant.

Dans le contexte du droit du travail, la décision rendue dans l'affaire *Bubb-Clarke v. The Toronto Transit Commission and ATU Local 113* revêt une grande importance en ce qu'elle affirme que l'employeur tout comme le syndicat étaient responsables d'avoir conclu une convention collective qui était discriminatoire. M. Bubb-Clarke était

l'intérêt public et parfois les plaintes déposées par la Commission même ont également joué un rôle fondamental dans l'évolution du rôle juridique de la Commission au cours des dix dernières années. Cette décennie a vu des progrès remarquables en matière de protection des droits de la personne par les cours et les tribunaux administratifs. Au cours des dix dernières années, la façon de plaider les causes en matière de droits de la personne a été profondément marquée par les arrêts résolument progressistes de la Cour suprême du Canada, et une série de décisions rendues en Ontario ont contribué à la promotion et à la défense des droits de la personne dans cette province.

Décisions du Tribunal

La Commission est intervenue comme partie dans un certain nombre d'affaires marquantes entendues au cours de la dernière décennie devant le tribunal aujourd'hui appelé Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Dans *Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie*, le plaignant, Ray Brillinger, a demandé des services d'impression - enveloppes, papier à en-tête et cartes de visite - à la partie intimée, Imaging Excellence Inc., au nom de Canadian Lesbian and Gay Archives (les «Archives»). Le président de la société Imaging Excellence, Scott Brockie, a refusé de fournir les services demandés en raison de ses croyances religieuses selon lesquelles l'homosexualité est contraire aux enseignements de la Bible. M. Brockie a fait valoir que son droit à la liberté de religion en vertu de l'alinéa 2 a) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la Charte) justifie son refus de fournir les services demandés. Le tribunal a statué, et la Cour divisionnaire a confirmé, que le refus de dispenser les services d'imprimerie à M. Brillinger était contraire à l'article 1 du Code et a rejeté la défense invoquée en vertu de la Charte. Cette affaire est importante parce qu'elle précise le rapport entre les droits de religion d'une personne et les droits d'une autre personne de ne pas subir de discrimination en matière de commerce.

Une affaire qui a permis à la Commission d'explorer une interprétation libérale de diverses dispositions du Code sur les motifs de discrimination

actuelles, toutes les autres conditions demeurant les mêmes, la Commission a la capacité de résoudre un maximum de 2 200 à 2 300 dossiers par exercice. Dans ce contexte, l'augmentation de la demande relative aux services de la Commission a des conséquences. Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport au nombre de plaintes déposées en 2002-2003, ainsi qu'une augmentation générale du nombre de plaintes concernant la plupart des motifs de discrimination. En 2004-2005, la Commission a reçu 2 399 nouvelles plaintes, ce qui est une modeste réduction de 2 % par rapport à 2003-2004. Pour la même période, l'âge moyen des dossiers actifs a augmenté, passant de 10,8 mois en 2003-2004 à 11,2 mois en 2004-2005. La Commission prend actuellement des mesures pour faire face à cette situation.

Conteneux

Lorsque la Commission renvoie une plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal), un organisme indépendant de la Commission, son rôle change. La Commission devient une partie distincte devant le Tribunal et elle représente l'intérêt public durant l'instance portant sur la plainte. Lorsque les plaintes sont renvoyées au Tribunal ou font l'objet d'un appel devant une cour supérieure, les décisions rendues à l'issue de l'instance peuvent créer des précédents et donner une orientation juridique en matière de droits de la personne en Ontario et ailleurs. Au cours de la dernière décennie, la Commission a pris part à un certain nombre d'affaires marquantes qui ont enrichi la jurisprudence dans ce domaine.

Généralement, il existe plusieurs types de décisions : celles qui déterminent s'il y a eu ou non atteinte aux droits de la personne et, le cas échéant, définissent les mesures pour y remédier; les décisions qui font progresser de manière importante notre compréhension du droit en matière de droits de la personne; enfin, les décisions rendues à l'issue d'une révision judiciaire qui déterminent l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et tranchent sur la façon de traiter les plaintes. Les règlements convenus dans

Au cours de la dernière décennie, la Commission a intensifié ses efforts pour réduire le nombre et l'âge des dossiers actifs en restructurant de manière efficace sa fonction d'enquête. En 1996, la Commission s'est engagée à porter l'âge moyen de ses dossiers actifs à 12 mois ou moins, et le personnel des services d'enquête a contribué à atteindre cet objectif au cours de l'exercice 2000-2001. Une comparaison des statistiques sur le traitement des dossiers montre bien les progrès constants réalisés par la Commission dans ce domaine.

Statistiques historiques sur la gestion des dossiers

EXERCICE	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Nombre de dossiers	Renvois au Tribunal	Âge moyen de l'ensemble des dossiers (en mois)
1995-96	2 560	1 374	2 899	37	15
1996-97	1 916	2 058	2 775	28	18,4
1997-98	1 368	1 460	2 771	30	19,9
1998-99	1 850	2 218	2 386	92	16,2
1999-00	1 861	2 305	1 952	92	13
2000-01	1 775	1 941	1 781	73	10,4
2001-02	2 438	1 932	2 300	60	11
2002-03	1 776	1 954	2 137	58	11,5
2003-04	2 450	2 038	2 549	288	10,8
2004-05	2 399	2 215	2 733	150	11,2

Il importe de souligner que pour les exercices où l'on constate une augmentation marquée du nombre de plaintes déposées (soit 2001-2002, 2003-2004 et 2004-2005), la Commission a réussi à fermer le même nombre de dossiers (une moyenne d'environ 2 000) et à maintenir l'âge moyen de l'ensemble des dossiers à moins de 12 mois. Ces chiffres indiquent que, dans les limites de ses affectations budgétaires

Le recours croissant à la médiation, à la demande des deux parties à une plainte, a aidé à réduire le nombre de dossiers qui doivent passer par un processus plus long d'enquête, ce qui a permis à la Commission de concentrer ses ressources d'enquête sur les dossiers qui n'ont pu faire l'objet d'un règlement ou sur les causes qui datent de plus loin, en particulier les dossiers qui remontent à plus de 12 mois, et de gérer ainsi l'âge moyen de l'ensemble des dossiers traités dans le système.

À titre d'exemple, mentionnons le règlement conclu à l'issue d'une médiation fructueuse menée en 2004 avec Mattamy Homes relativement à ses politiques et procédures qui, à l'origine, ne prévoyaient pas comme il l'aurait fallu la possibilité pour les acheteurs d'apporter des modifications aux bâtiments pour en assurer l'accessibilité. Plutôt que de procéder à une enquête ou de renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne, les parties ont décidé de régler le problème de manière directe et constructive.

Enquête et renvoi

L'Ontario étant la province canadienne ayant la population la plus nombreuse et la plus diversifiée, il ne faut pas se surprendre que, parmi toutes les commissions de cette nature au pays, la Commission ontarienne des droits de la personne soit celle qui reçoit le nombre le plus élevé de plaintes par habitant. Le nombre comme l'âge des dossiers continuent de présenter un défi à toutes les commissions des droits de la personne. La Commission a peu de contrôle sur le nombre de dossiers puisque le nombre de plaintes traitées dans le système dépend, dans une large mesure, du nombre de plaintes déposées chaque année. Le *Code des droits de la personne* que l'Ontario exige que la Commission accepte toutes les plaintes que les particuliers souhaitent déposer, même lorsque la Commission a informé une personne que la question soulevée ne relève pas du *Code*, comme un différend entre deux parties qui ne serait pas fondé sur un motif de discrimination ou sur un champ d'application définis dans le *Code*.

les problèmes de discrimination pouvant entraîner des plaintes au sein de leur organisation. Les personnes qui demandent des renseignements ne portant pas sur les droits de la personne sont renvoyées immédiatement vers des organismes mieux en mesure de les aider. De cette façon, la Commission a pu concentrer davantage ses ressources sur les situations qui font l'objet d'une plainte.

En 2004, la Commission a mis en œuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants afin de rationaliser le processus de traitement des plaintes pour tenir compte de l'augmentation constante du nombre de dossiers et des restrictions budgétaires. Selon l'ancien processus, les plaignants devaient remplir un questionnaire de sept pages avant de pouvoir déposer leur plainte. Près de la moitié des questionnaires envoyés aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte n'étaient jamais retournés. Selon le nouveau processus de dépôt d'une plainte de décrire les faits particuliers de leurs allégations; directement sur un formulaire de quatre pages. Cette nouvelle méthode accélère le traitement des plaintes et donne aux particuliers un plus grand contrôle sur leur plainte. Cette mesure a également permis à la Commission de réaffecter des ressources aux services de médiation et d'enquête.

Médiation et règlement

En septembre 1997, la Commission a mis sur pied des services de médiation volontaire afin d'offrir un moyen extrajudiciaire de régler une plainte à la satisfaction des deux parties et de la Commission.

Depuis la mise sur pied de ce service, la médiation a été un aspect extrêmement fructueux des activités de la Commission, le taux moyen de règlement étant de 73,5 % dans les dossiers où les parties ont d'abord procédé par médiation. En moyenne, près de 40 % des dossiers fermés par la Commission sont réglés à l'étape de la médiation ou à l'étape de la conciliation qui vient plus loin dans le processus de traitement de la plainte. Selon un sondage effectué auprès des clients, plus de 87 % des répondants ont dit qu'ils procéderaient encore par médiation s'ils avaient à déposer à nouveau une plainte pour atteindre aux droits de la personne.

ces services au bureau de Toronto, ce qui a permis de créer un point unique de premier contact et de fournir des renseignements et des conseils uniformes aux personnes communiquant avec la Commission. Auparavant, plusieurs bureaux régionaux étaient chargés de cette fonction, ce qui entraînait parfois des disparités dans la gestion des dossiers et dans l'application ou l'interprétation des politiques opérationnelles. La centralisation de la fonction de renseignement et de réception des demandes a réglé ce problème et est devenue un aspect primordial des efforts incessants de la Commission pour améliorer la qualité de ses services à la population ontarienne.

La restructuring de la fonction de renseignement et de réception des demandes comprenait une formation uniformisée et continue du personnel sur les politiques et les procédures de la Commission, ainsi que sur le service à la clientèle, afin de mettre à jour ses compétences et ses connaissances en matière de droits de la personne.

Depuis 1997, le personnel des services de renseignements et de réception des demandes a réussi à traiter un nombre sans cesse croissant d'appels à la Commission. En outre, les employés de ces services sont devenus plus proactifs dans leurs efforts pour fournir des services de toute première qualité à la population ontarienne. Par exemple, en 1997, la Commission a lancé un outil de service linguistique permettant au personnel de la Commission de renvoyer les clients qui en avaient besoin à des services d'interprétation en langue autres que les langues officielles. Autre exemple, en 1998, en réponse à l'enquête sur le décès de Theresa Vince,² la Commission a instauré une nouvelle procédure pour aider les victimes de harcèlement sexuel à reconnaître les risques possibles de violence et à en faire part aux services communautaires appropriés, y compris la police.

En 2002-2003, le bureau des renseignements a également pris des mesures proactives pour informer les plaignants et les intimes de leurs droits et responsabilités en vertu du Code des leur premier contact avec la Commission. Cette mesure a contribué à donner aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte des moyens de résoudre le problème sans avoir à déposer de plainte. Elle fournit également aux personnes qui risquent de faire l'objet de plaintes des ressources pour les aider à prévenir ou à résoudre

nouvelles politiques, ainsi que des décisions pertinentes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les divers cours de justice.

Les activités de formation du personnel ont mis l'accent sur les principales compétences que doivent posséder les membres du personnel et ont abordé divers sujets, notamment : médiation initiale; enquête sur des problèmes systémiques; techniques de gestion efficace des dossiers; rédaction des analyses des dossiers de plainte et des motifs; conciliation; interprétation du *Code*, compétence de la Commission et application de l'article 34; services à la clientèle; gestion du rendement; code de déontologie. Le personnel de la Commission reçoit également de la formation sur les nouvelles politiques et initiatives de la Commission, par exemple sur les questions touchant le handicap, le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et, plus récemment, des séances de formation relatives à l'enquête sur le profilage racial et l'initiative sur le handicap et l'éducation. De plus, la Commission offre de manière courante des séances d'éducation du public à l'intention des organismes privés, à but non lucratif et gouvernementaux dans toutes les régions de la province.

Au cours des dix dernières années, la Commission a élaboré et organisé de plus en plus d'activités de formation internes et externes sur les politiques de la Commission à l'occasion de modifications majeures de ses politiques. Par exemple, la Commission a fourni à son personnel des séances de formation intenses lorsqu'elle a publié en 2001 la version révisée du document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. En outre, avant d'entamer l'enquête sur le profilage racial en 2003, la Commission a fourni à son personnel une formation interne sur cette initiative d'envergure.

Renseignements et réception des demandes

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact pour les membres du public qui veulent en savoir davantage sur leurs droits de la personne et leurs responsabilités à cet égard ou qui envisagent de déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Vers le milieu des années 1990, la Commission a restructuré la fonction de renseignement et de réception des demandes en centralisant

ce qu'est la Commission, les principes et les valeurs qu'elle défend et la façon dont elle s'acquitte de ses fonctions. Il offre également un outil interne d'évaluation en définissant une cible d'excellence contre laquelle la Commission mesure la qualité de son travail et le niveau de ses services au public en vue de les améliorer. Pour appuyer son code de déontologie, la Commission a désigné un conseiller externe chargé de guider les commissaires et le personnel en matière déontologique.

Cadre de responsabilisation

La Commission a d'abord présenté son cadre de responsabilisation dans son rapport annuel de 1996-1997 afin de rendre compte de ses activités au public et à l'Assemblée législative. Le cadre de responsabilisation sert de référence pour aider la Commission à surveiller ses progrès, à réviser ses plans et à évaluer ses réussites et ses faiblesses au cours de l'exercice, ainsi qu'à définir ses engagements pour l'exercice suivant.

Efficacité opérationnelle

En 2002, le Bureau de la directrice générale a mis de l'avant un certain nombre d'initiatives visant à améliorer la satisfaction du personnel et l'efficacité opérationnelle de la Commission. Mentionnons entre autres un examen des activités et services de la Commission dirigé par le personnel, ainsi que l'établissement de nouveaux processus en matière de gestion du rendement, de santé organisationnelle et de plan d'apprentissage pour le personnel de la Commission.

Formation du personnel

La Commission a toujours fait une place importante à la formation du personnel au cours de son évolution des dix dernières années afin de s'assurer que son personnel est bien au fait des changements apportés aux protocoles de la Commission, qu'il est au courant de ses initiatives de recherche et de consultation et de ses

des directions des services juridiques et de l'élaboration des politiques dans le processus de médiation, d'enquête et d'analyse, ou dans le règlement des plaintes. Une telle mesure a amélioré la qualité des travaux de la Commission tout en favorisant un processus plus court et plus ciblé de règlement des plaintes.

L'intégration des diverses fonctions de la Commission a également fourni à la Direction de l'élaboration des politiques un accès à l'approche pragmatique des deux autres directions lorsqu'elle entreprend une recherche, qu'elle fait enquête sur une question et qu'elle élabore des politiques, ainsi que dans ses activités d'éducation du public et de communication. La participation de la Direction des services juridiques à l'élaboration des politiques de la Commission favorise à son tour les progrès de la jurisprudence en matière de droits de la personne.

Énoncé de mission et code déontologique

En 1997, la Commission a élaboré un nouvel énoncé de mission et un code de déontologie. S'inspirant directement du mandat de la Commission tel qu'il est défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, l'énoncé de mission se lit ainsi :

La Commission ontarienne des droits de la personne s'engage à offrir à la population de l'Ontario un leadership solide et des services de qualité en matière de lutte contre la discrimination, afin d'éliminer celle-ci de notre société, et pour cela, d'assurer :

- *d'une part, l'application efficace du Code des droits de la personne de l'Ontario,*

- *d'autre part, la promotion et le progrès des droits de la personne.*

C'est dans ce contexte que la Commission a présenté l'année suivante un nouveau code de déontologie pour mettre à profit les progrès déjà réalisés, pour accroître ses capacités internes en tant qu'organisme professionnel et responsable et pour assurer un fonctionnement plus transparent. Le code de déontologie officialise l'engagement pris par la Commission de défendre l'esprit et les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans ses travaux courants et aide à définir

Site Web

Depuis le lancement de son site Web, www.ohrc.on.ca, en 1996, la Commission a de plus en plus utilisé Internet comme ressource pour sensibiliser le public et pour diffuser l'information sur les enjeux touchant les droits de la personne. Dès sa création, le site Web s'est avéré un outil rentable et indispensable permettant à la Commission de joindre les Ontariens et les Ontariennes en leur fournissant un accès rapide aux communiqués, aux rapports et aux énoncés de politique, ainsi qu'à un vaste éventail d'autres publications, notamment des renseignements sur le Code, la Commission et le processus de traitement des plaintes, des guides en langage clair, des sommaires de causes et des ressources d'éducation du public.

Ces dernières années, la Commission a fait un usage plus novateur de son site Web en en faisant un outil unique d'appui à son processus d'élaboration des politiques. Au cours de l'enquête de 2003 sur le profilage racial, la Commission a invité le public à lui transmettre des observations directement sur le site Web. Cette initiative a favorisé un processus de consultation publique qui non seulement était plus accessible pour la population mais qui était également plus efficace et, en fin de compte, plus efficace pour le processus d'élaboration des politiques de la Commission.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi-million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la demande, on procède actuellement à un réaménagement en profondeur du site pour en accroître la capacité et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Protocole d'intégration

Au cours des dernières années, la Commission a mis en œuvre des protocoles pour améliorer le processus d'enquête en tenant compte à la fois des politiques et des aspects juridiques à toutes les étapes. L'intégration de ces deux aspects a permis à la Direction de la médiation et des enquêtes de mettre à profit l'expertise conjuguée

registraire constituait pour la clientèle un point d'accès central à la Commission en ce qui concerne les dossiers après la tenue d'une enquête. Il est responsable de traiter les demandes de réexamen, de coordonner toutes les fonctions relatives aux réunions de la commission et des comités, et à répondre aux questions concernant l'accès à l'information et l'ombudsman.

Technologie

En 1995, la Commission a entrepris une modernisation majeure de son infrastructure technologique afin de relier toutes les parties de la Commission par ordinateur, ce qui a permis une marche du travail plus efficace et de meilleures communications internes. En 1997, la Commission a lancé son système informatique de gestion des dossiers (CMIS) et, un an plus tard, elle a remporté le Prix améthyste du gouvernement de l'Ontario, qui est décerné pour les réalisations exceptionnelles des fonctionnaires de l'Ontario, en reconnaissance de la conception ingénieuse de cette technologie qui épargne temps et argent. Le CMIS a aidé la Commission à gérer par voie électronique tous les documents et toutes les procédures portant sur les dossiers, depuis le premier appel téléphonique jusqu'à l'issue finale, grâce à des modules conçus pour traiter les demandes de renseignements, la réception des demandes, la médiation, l'attribution des dossiers et les enquêtes, les décisions de renvoi et le contentieux. Fait important, le système intègre les considérations relatives aux politiques et aux questions juridiques à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

Le CMIS a été un outil essentiel qui a permis à la Commission d'atteindre ses objectifs en matière de gestion des dossiers. Il a suscité beaucoup d'intérêt à l'échelle nationale et internationale, et est devenu un modèle pour les organismes semblables qui gèrent des systèmes de traitement des plaintes ou de causes juridiques.

En raison des réalités financières, la Commission a décidé de tirer profit de la valeur du système original au moyen d'une licence à long terme sur le capital intellectuel du CMIS en échange pour des mises à niveau importantes et continues du logiciel. En 2004, la Commission a conclu une entente avec WorkGroup Designs Ltd., qui assure désormais le marketing de la technologie du CMIS à l'échelle internationale.

En réponse à ces examens, ainsi qu'à ses propres activités d'évaluation, la Commission a traversé une période de réforme qui en a profondément transformé la structure, amélioré la transparence et la reddition des comptes et renforcé la capacité de réaliser son mandat à l'égard des droits de la personne.

Services centralisés

À partir de 1996-1997, la Commission a regroupé ses bureaux régionaux disséminés dans toute la province en un bureau central à Toronto, lequel assume deux fonctions spécialisées : la médiation et l'enquête, alors que certains membres du personnel continuent d'offrir des services dans les régions au moyen d'ententes de partage de bureaux. Les tâches relevant de ces deux fonctions spécialisées ont été réorganisées en deux postes distincts : les agents de médiation et les agents d'enquête.

La Commission a également établi un centre d'appel centralisé en 1997, offrant ainsi un service à guichet unique, cinq jours par semaine, à partir du bureau central de Toronto. Comme la majorité des personnes intéressées entrent en contact avec la Commission par téléphone, la centralisation des services de renseignements et de réception des demandes a beaucoup amélioré l'accès à la Commission.

En 1999-2000, la Commission a dû relever le défi de trouver des économies additionnelles dans le cadre des restrictions budgétaires exigées à l'échelle du gouvernement. Pour y arriver, elle a mis en place de nouvelles modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les diverses régions de la province. Ce projet a permis à la Commission de continuer à fonctionner dans les limites des crédits qui lui sont affectés tout en maintenant une présence dans les régions à l'extérieur de Toronto.

Bureau du registraire

En 1996-1997, on a créé un nouveau Bureau du registraire qui regroupait les responsabilités qu'assumaient jusque là le Bureau du commissaire en chef et trois autres directions. Le Bureau du

Ce que nous avons accompli

Au cours des dix dernières années, la Commission ontarienne des droits de la personne a connu une évolution considérable, axée sur la recherche constante de nouvelles façons d'assurer son efficacité et son efficacité, dans le but de renforcer sa capacité de s'acquitter de son mandat. Face à une augmentation du nombre de dossiers et à des réductions budgétaires, la Commission a entrepris une décennie de transformation qui allait mener à une réussite remarquable et à son renforcement en tant qu'organisme. Ce regard rétrospectif que nous proposons sur les progrès qu'elle a réalisés et sur les défis qu'elle a surmontés aidera la Commission à demeurer pertinente et efficace dans l'exécution de son mandat au 21^e siècle.

Restructuration organisationnelle

Du début jusqu'au milieu des années 1990, on a constaté au sein du secteur public un nouvel accent sur l'utilisation viable, efficace et responsable des ressources publiques, dans le but d'augmenter l'efficacité au moyen de judicieuses réformes. Dans ce contexte, la Commission a mis en œuvre une série d'initiatives d'amélioration organisationnelle visant à augmenter l'efficacité et l'efficacité de la Commission, notamment les mesures suivantes :

- un programme d'assurance de la qualité et de la quantité et une meilleure reddition des comptes;
- la réforme du programme des services à la clientèle;
- la rationalisation des procédures visant l'observation du Code;
- la modernisation de la technologie et l'amélioration de la formation;
- une structure organisationnelle simplifiée et plus efficace.

Depuis leur mise en œuvre, ces initiatives ont entraîné des améliorations sur le plan du nombre de dossiers fermés et de la qualité des travaux de la Commission.

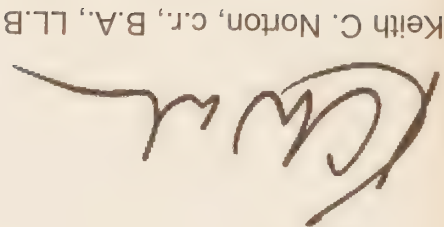
Vers le milieu des années 1990, la Commission a été soumise à l'examen de plusieurs organismes gouvernementaux, ce qui, en partie, a mené aux nombreuses réformes survenues au cours de la dernière décennie.

**PARTIE I : LA COMMISSION – UNE
DÉCENNIE D'ÉVOLUTION**

Je suis également ravi de jeter un regard sur la dernière décennie dans tous les domaines de son mandat. Durant cette période, de grandes réformes et des initiatives organisationnelles ont renforcé la capacité de la Commission de traiter les plaintes et de faire respecter le Code. En outre, les initiatives importantes prises par la Commission en matière de politiques, d'éducation et d'intervention juridique, ainsi que dans ses fonctions de médiation et d'enquête, ont contribué à faire de l'Ontario un chef de file sur le plan de la promotion et de la défense des droits de la personne.

J'ai eu l'immense privilège de diriger le travail de la Commission au cours des neuf dernières années et d'être associé à son personnel vraiment dévoué. Au terme de mon mandat à titre de commissaire en chef, je souhaite à la Commission beaucoup de succès dans ses entreprises futures, convaincu qu'elle saura s'appuyer sur les réalisations passées pour continuer à défendre résolument les droits de la personne pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens. Je suis très heureux d'avoir eu la bonne fortune de faire partie d'un organisme constamment prêt à relever tous les défis pour s'acquitter avec efficacité de son mandat et qui sait le faire avec un degré remarquable de détermination et de professionnalisme.

Le commissaire en chef,


Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B.

Message du commissaire en chef

Juin 2005

Dans le présent rapport, le dernier que je présente au nom de la Commission, j'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Durant l'exercice 2004-2005, la Commission a mené à bien plusieurs réalisations d'importance, notamment des règlements juridiques marquants sur diverses questions relatives aux droits de la personne. La Commission a notamment :

- mené un colloque sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la discrimination fondée sur la race;
- publié des directives concernant l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes ayant un handicap dans le secteur de l'éducation;
- vérifié la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur l'éducation et le handicap, publié en 2003;
- vérifié la mise en œuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial, publié en décembre 2003;
- publié un rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants;
- élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Au cours du dernier exercice, la Commission a ouvert 2 399 dossiers et en a fermé 2 215. Le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2005 était de 2 733, ce qui représente une augmentation de 184 dossiers (ou 7,3 %) comparativement au chiffre de l'an dernier qui était de 2 549. La Commission a également renvoyé 150 dossiers au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.





Juin 2005

L'honorable Michael J. Bryant
Procureur général

Ministre délégué aux Affaires autochtones

Ministre responsable du Renouveau démocratique

720, rue Bay

Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le ministre,

Conformément au paragraphe 31 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, nous sommes tenus de soumettre un rapport des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour le dernier exercice au plus tard le 30 juin de chaque année. J'ai donc le plaisir de vous présenter un exemplaire du Rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne 2004-2005, qui fait état des activités de la Commission pour la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire en chef,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Keith C. Norton'.

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.

PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005	43
La Commission en bref	44
Gestion des dossiers	44
Nombre de dossiers	44
Renseignements et réception de demandes	45
Médiation	46
Enquêtes	46
Elaboration des politiques	47
Colloque sur les politiques relatives à la discrimination	47
raciale et au racisme	47
Rapport sur le profilage racial - Un an après	48
Handicap et éducation	49
Initiative sur l'accessibilité des restaurants	49
Document de discussion sur l'état familial	50
Conseils en matière de droits de la personne	51
Effet discriminatoire des lois et politiques concernant	51
la discipline dans les écoles	51
Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police	52
Retraite obligatoire	52
Réglementation des entreprises privées de sécurité	53
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes	54
handicapées de l'Ontario	54
Autres questions	55
Éducation du public, partenariat et promotion	56
Programme des droits de la personne à l'intention	57
des Autochtones	57
Appel pour une coalition canadienne des villes	58
contre le racisme	58
www.ohrc.on.ca	59
Services juridiques	59
Points saillants de certaines affaires	60
Cadre de responsabilisation	66
Annexe – Partie II	73
Liste des commissaires	74
Description des directions	80
Liste des publications	83
Décisions et règlements du Tribunal des droits de	86
la personne de l'Ontario	91
États financiers	92
Tableaux	97
NOTES ADDITIONNELLES	

Table de Matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF	2
PARTIE I : LA COMMISSION – UNE DÉCENNIE D'ÉVOLUTION	4
Ce que nous avons accompli	6
Restructuration organisationnelle	6
Services centralisés	6
Bureau du registraire	7
Technologie	7
Site Web	8
Protocole d'intégration	9
Énoncé de mission et code déontologique	9
Cadre de responsabilisation	10
Efficacité opérationnelle	11
Formation du personnel	11
Renseignements et réception des demandes	11
Médiation et règlement	12
Enquête et renvoi	14
Conteneurs	15
Décisions du Tribunal	17
Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada	18
Décisions à l'issue de révisions judiciaires	21
Interventions	22
Règlements	23
Plaintes introduites par la Commission	24
Elaboration des politiques	25
Consultation	25
Faits saillants des politiques de 1995 à 2005	26
Examen des politiques et conseils	27
Politiques et contenus	28
Éducation du public	30
Liaison nationale et internationale	30
Ce que nous avons appris	33
Maximiser les ressources et le mandat	35
Pertinence des commissions des droits de la	35
personne de nos jours	37
Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit	39
Annexe – Partie I	41
Indicateurs comparatifs du CODP 1995-2005	42

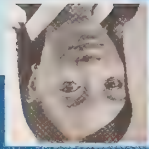
Commission ontarienne des droits de la personne Rapport annuel 2004-2005

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas Ouest, 8^e étage
Toronto ON M7A 2R9

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2005, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0538 6/05
ISBN 0-7794-7967-X

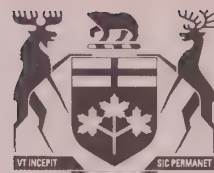
Rapport annuel

2004-2005



Ontario
Human Rights Commission

Commission ontarienne des
droits de la personne



Ontario



Annual Report
2006-2007

Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2007, Government of Ontario
ISSN: 0702-0538 6/07 500
ISBN: 978-1-4249-4485-9



June 29, 2007

The Honourable Michael J. Bryant
Attorney General
720 Bay Street
Toronto ON M5G 2K1

Dear Minister:

Under section 31(1) of the Ontario *Human Rights Code*, the Ontario Human Rights Commission is required to submit a report on the Commission's activities for the previous fiscal period by June 30th of each year, to be tabled in the Legislature.

In this regard, it is my pleasure to provide you with the Commission's Annual Report 2006-2007. This report reflects the activities of the Commission from April 1, 2006 to March 31, 2007.

Yours sincerely,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Barbara Hall".

Barbara Hall, B.A, LL.B, Ph.D (hon.)
Chief Commissioner



Ontario Human Rights Commission Annual Report 2006-2007

Ontario Human Rights Commission
180 Dundas Street W. 7th Floor
Toronto ON M7A 2R9

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER	1
THE COMMISSION AND THE <i>HUMAN RIGHTS CODE</i>	4
Promoting and Protecting the Public Interest	4
MOVING FORWARD	6
Remaking the Human Rights System in Ontario	6
Transforming the Commission	6
Strategic Planning	8
Transition	8
Getting Underway	9
COMMISSION ACTIVITIES 2006-2007:	11
Promoting, Protecting and Advancing Human Rights	11
Public Contact with the Commission	12
Research and Policy	12
Human Rights and the Family	12
Human Rights and Rental Housing in Ontario	13
Updated Policy on Discrimination Against Older Persons because of Age	13
Race-Based Data Collection	14
Education and Partnership	14
Public Education	14
Outreach to Aboriginal Communities	16
Canadian Coalition of Municipalities Against Racism and Discrimination	16
Seneca College Partnership	17
National and International Cooperation	18
www.ohrc.on.ca	19
Monitoring, Inquiry and Advice	19
Police Records Checks and Mental Health	20
Amendments to Ontario's <i>Human Rights Code</i>	20
Restaurant Accessibility	21
Discriminatory Effect of the Change of Name Act	22
Equal Treatment in Education for Students with Disabilities During a Strike	22
Return to Work Policies of the WSIB	22
Accessibility of Driving Schools	23
Other Matters	23

Commission-Initiated Complaints	23
Discriminatory Effect of School Discipline Legislation and Policies	24
Restaurant Accessibility	24
Drug and Alcohol Testing	24
Human Rights Complaints from the Public	25
Police Complaints Initiative	25
Case Management	25
Intake of Complaints	26
Cases Dismissed on Preliminary Objections (s. 34)	26
Mediation and Settlement	27
Withdrawn Complaints	27
Investigation and Referral of Complaints	27
Caseload Overview 2006-07	28
Litigation	28
Organizational Development	29
APPENDICES	31
List of Commissioners	32
Tables	37
Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited	37
Table 2: Monetary Damages in Settlements by Ground	38
Table 3: Cases Completed or Referred, by Disposition and Grounds	39
Table 4: Cases Completed or Referred, by Disposition and Social Area	40
Cases Completed or Referred by the Commission	41
Case Summary Highlights	42
COMMISSION SETTLEMENTS	42
DECISIONS AT THE HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO	43
SETTLEMENTS AT THE HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO	48
CASES IN HIGHER COURTS	58
List of Decisions, Settlements, Judicial Reviews and Appeals	63
Select List of Publications	75
Financial Statement	79
ENDNOTES	80

June 2007

This has been a year of debate, dialogue and development at the Ontario Human Rights Commission. We have been given the opportunity to reshape and improve the state of human rights in Ontario, which is both an exciting and challenging endeavour. As we embark on a strategic planning process to set our future course, I feel more and more confident about the impact the Commission will be able to have.



In April 2006, the Attorney General introduced legislation to renew Ontario's human rights system. The bill will change the way individual complaints of discrimination are handled, by shifting responsibility for dealing with such complaints from the Commission to the Human Rights Tribunal of Ontario (the "Tribunal") and the newly created Human Rights Legal Support Centre. In December 2006, *the Human Rights Code Amendment Act*, received Royal Assent. As I write, a date for the new Act to come fully into effect has not been set.

This change, along with others, will have a profound impact on the way the human rights system in Ontario works, including big changes to the role of the Commission and our relationship with our partners in the system. As responsibility for individual complaints moves away from the Commission, we will concentrate our efforts on "the big picture" through proactive research, policy development, public education, and outreach to address systemic and public interest matters. These have long been important aspects of our work, but we will be able to do more in the future. Some examples of how Ontarians can benefit from these initiatives include:

- Families, employers and service providers across the province will now have clarification about how Ontario's *Human Rights Code* (the "Code") protects them, following the release of the Commission's consultation report and a new policy on family status this spring.
- People seeking and living in rental housing, and those who provide it, can learn more about their rights and responsibilities and speak out this spring with the launch of the Commission's public consultation on this fundamental area of human rights.
- A new agreement reached with Toronto's police services will address systemic change through cooperative work and lead to quicker resolution of individual complaints, better community-police

relationships, and serve as a model for the Commission's outreach with police services across the province.

Under our new mandate, we will continue to have an opportunity to monitor and intervene in individual cases, and to use this information to guide our broader efforts, as we have done this past year with restaurant accessibility and other areas:

- Following our intervention at the Supreme Court of Canada, Ontarians can now expect administrative bodies, such as the Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal, to give primacy to the *Code* in their decisions. The Commission has recently begun to liaise with a number of these agencies, offering to work cooperatively with them to address human rights issues.
- As a result of advice provided by the Commission, unions and education providers should be aware of their shared responsibility to ensure that appropriate accommodation is provided to students with disabilities during work stoppages involving educational assistants.

Moving forward, we also retain our powers to initiate complaints and pursue public interest remedies. One such Commission-initiated complaint was resolved recently through an agreement with the Ministry of Education. It provides that, as of this fall, school safety measures will benefit all students equally, regardless of race, and incorporate accommodation for students with disabilities.

We are pleased that the new legislation explicitly recognizes the Commission's independence, and its role in reporting directly to the people of Ontario, in the spirit of international principles.¹

Through our expanding mandate, we aim to empower people and communities, and advocate for the full realization of human rights. This is a challenging agenda, but we are committed to our statutory responsibility to the people of Ontario. With the help of these same people – in the community, in government, and in the other pillars of the human rights system – we will work to promote, protect and advance human rights throughout the province.

In the pages that follow, you will read of our many achievements of the past year, and our plans for the future. As you do so, please consider where and how we might improve our work. As part of the strategic planning process, I have been speaking with groups and individuals across the province, seeking input on our new direction. I would

welcome your contribution too. Please look for links on our Web site www.ohrc.on.ca or write directly to me.

In closing, I would like to thank all those who assisted us in the past year. In particular, the staff and managers of the Commission have once again shown their steadfast commitment to serving the public and the cause of human rights. Their perseverance through change and uncertainty is remarkable, and fuels my hope that the human rights system will continue to benefit from their knowledge and expertise. I am also fortunate to have a remarkable group of fellow commissioners who bring diverse experience and wisdom to our work. I particularly want to thank Evangelista Oliveira, Jeanette Case, Vivian Jarvis and Reginald Stackhouse for their considerable contribution during their tenure on the Commission.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Barbara Hall', with a stylized, flowing script.

Barbara Hall, B.A, LL.B, Ph.D (hon.)
Chief Commissioner

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an independent, arm's length agency of the provincial government. Canada's oldest commission, it was established in 1961 to protect, promote, and advance human rights, as set out in Ontario's *Human Rights Code* (the "Code"). The Commission has broad functions and powers under the *Code* and acts independently on behalf of the public interest.

The *Code* sets out the right of individuals in Ontario to be free from discrimination in the social areas of employment; housing accommodation; goods, services and facilities; contracts; and membership in vocational associations and trade unions. These protections relate to fifteen prohibited grounds: race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin, citizenship, creed (religion), sex (including gender identity, pregnancy and breastfeeding), sexual orientation, disability, age (18 and older, or 16 and older in housing), marital status (including same-sex partners), family status, receipt of public assistance (in accommodation only) and record of offences (in employment only).

Promoting and Protecting the Public Interest

Through its work, the Commission represents the public interest in the protection, promotion and advancement of human rights. Both in proactive and cooperative projects, and in resolving or litigating Commission-initiated and individual complaints, the Commission consistently seeks and obtains commitments from organizations relating to matters such as:

- internal policies and complaint mechanisms to address discrimination, accommodation, and harassment
- training programs on human rights issues and policies
- data collection, monitoring and reporting obligations to identify problems and track progress
- appointment of monitors or hiring of consultants to ensure that the remedies are carried out

When Ontario organizations make commitments such as these, they help to create a culture of human rights, eliminate systemic discrimination and prevent harassment and discrimination from occurring in the future.



The Commissioners as of March 2007:

Top row (from left): Fernand Lalonde, Bhagat Taggar, Barbara Hall, Albert Wiggan, Raja Khouri, Maggie Wentz. Front row: Kamala-Jean Gopie, Patrick Case, Ruth Goba, Ghulam Abbas Sajan, and Richard Théberge. Not pictured: Alana Klein, Pierre Charron and Christiane Rabier

The Commissioners are appointed through the Lieutenant Governor in Council, and come from a variety of personal and professional backgrounds, reflecting the diversity of the population they serve. Each brings experience and human rights expertise to decision-making, and provides leadership in setting the direction and promoting the work of the Commission.

Remaking the Human Rights System in Ontario

The Commission has begun a process of transformation that will fundamentally alter the way it works. This will be one of the biggest changes at the Commission since its inception in 1961.

The need to bring better balance to the overall system - between remedies for individuals who have experienced discrimination, and effecting broader change in society as a whole – is one of the key goals of the changes underway in Ontario. The *Human Rights Code Amendment Act* (2006) (the “Act”) begins to address that goal by transferring responsibility for processing individual human rights complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario (Tribunal). A new body, the Ontario Human Rights Legal Support Centre (OHRLSC) will offer legal services to individuals who wish to make an application to the Tribunal.

Some things, of course, will not change. The *Human Rights Code* will continue to be at the very heart of all the Commission does; it is the foundation for Ontario’s human rights system and has provided a model for other human rights systems in this country and around the world.

Transforming the Commission

Significant changes will occur at the Commission as a result of the new legislation. Once the new Act is proclaimed, the Commission’s emphasis will shift toward proactive approaches to tackling discrimination.

Under the new Act, the role of the Commission in preventing discrimination and promoting and advancing human rights in Ontario will be strengthened. The Commission will expand its work in promoting a culture of human rights in the province. It will have the power to conduct public inquiries, initiate its own applications (formerly called ‘complaints’), or intervene in proceedings at the Tribunal involving important cases and those concerning the broader public interest. It will engage in proactive measures such as research, policy development, public education, cooperation and outreach. This will include a continuing role in dealing with “tension and conflict,” and bringing people and communities together to help resolve differences.

The new law will enhance the Commission’s independence. This is particularly important because the Government itself may be a respondent in complaints initiated by the Commission. The Commission will file its annual reports directly to the Speaker of the Legislative

Assembly, instead of through the Attorney General, as is currently done². It will have the power to monitor and report on anything related to the state of human rights in the Province of Ontario. For the first time, the legislation will specify that the Commission reports directly to the people of Ontario.

The Commission's powers to review legislation and policies will be very broad. The new law refers to the Commission's ability to consider whether legislation is inconsistent with the intent of the *Code* – a wider net than mere 'compliance'.

The Commission's current role as a developer of public policy on human rights is made explicit in the new legislation, as is the way those policies can be used in issues that are before the Tribunal. As before, the Commission will continue to work proactively with employers, service providers and government bodies to resolve Commission-initiated inquiries, and engage in dialogue over issues of discrimination and accommodation. However, where this is unsuccessful, the Commission's litigation function will continue to be instrumental in its ability to advance human rights policy and facilitate positive change.

To help the Commission carry out its role, it will have a broad power to conduct an inquiry in the public interest. The Commission can appoint any person to conduct an inquiry: that person can request documents (with an obligation that documents be provided), question people and apply for search warrants through a Justice of the Peace. The Commission can then use any evidence gathered in a proceeding before the Tribunal. The Tribunal may also conduct inquiries, or may request the Commission to do so on its behalf.

The Commission can also initiate applications at the Tribunal in systemic matters or in the public interest, be added as a party to an application from an individual, or intervene in applications. The Tribunal will provide certain documents to the Commission so that it can continue to monitor trends and problem areas in individual complaints, to determine priority areas.

The relationship among the Tribunal, the Legal Support Centre and the Commission must be a coordinated one. Each will develop ways of working to meet its mandate and establish the nature of its relationship to the other 'pillars' of the human rights system. There are more decisions to be made about "who does what – and where", and much work to be done before the system is up and running in accordance with the new *Act*.

Strategic Planning

Since the new *Act* was passed, Commissioners have been leading a Strategic Planning process to determine how to best accomplish these tasks and fulfil the new mandate. As the basis of this process, the Commissioners have developed a new vision statement of "an Ontario in which everyone is valued, treated with dignity and respect, and where human rights are nurtured by us all." As the Commission works toward this vision, it is guided by its new Mission statement:

The Ontario Human Rights Commission, an independent statutory body, provides leadership for the promotion, protection and advancement of human rights, and builds partnerships across the human rights system. In pursuit of our vision, we will:

- Empower people to realize their rights
- Ensure those responsible for upholding human rights do so
- Advocate for the full realization of human rights
- Work with our independent partners at the Human Rights Tribunal of Ontario and the Human Rights Legal Support Centre
- Develop and encourage the implementation of human rights policies
- Conduct research
- Monitor developments, trends, problem areas and case law involving human rights issues.
- Use our legal powers to pursue remedies in the public interest.
- Carry out public inquiries where appropriate
- Educate and build capacity
- Report on the state of human rights to the people of Ontario

In the spring of 2007, the Commission began public consultations to inform its deliberations. Public meetings are being held across the province, and roundtable discussions and surveys are available in order to hear the views of the public, Commission staff and others working in the human rights system. The Commission will continue to gather this information throughout the process, as it identifies strategies that will best deliver its goals and objectives under the new system.

The result of this strategic planning process will be clear Commission priorities for the next three to five years, and concrete plans to achieve them.

Transition

The timing for all of these changes is yet to be announced. Until the new *Act* is proclaimed, the system will continue to operate in its current form – the Commission will process individual complaints, and the

Tribunal will conduct hearings on cases referred by the Commission. At proclamation, the Commission will stop taking individual complaints but will continue, for six months, to process complaints already in the system. An Enhanced Complaints Process³, which began as a pilot this spring, will assist the Commission to resolve complaints expeditiously.

During the six months after proclamation, the Commission will work with applicants to transfer complaints in its system over to the Tribunal. But some aspects – especially for legal cases underway – could continue to be dealt with by the Commission for some time.

Although planning has been underway for months, the transition period will present challenges, as the Commission both prepares for the future and maintains its current work. As well, there will no doubt be growing pains as the new duties of the Commission, the Legal Support Centre and the Tribunal are taken up. However, there is a clear commitment among the parties to work together to deliver a high quality human rights system to the people of Ontario.

Getting Underway

The strategic planning and transition processes currently underway will be a significant part of Commission efforts in the next year. However, until the *Act* is proclaimed, the Commission is aggressively continuing its ongoing work with both complaints and proactive initiatives, to fulfill its mandate to promote, protect, and advance human rights in the province.

In 2007-08, the Commission will address complaints both efficiently and comprehensively, ensuring that, where resolution is possible, settlements are in keeping with human rights policy and the public interest. As the changes of the new *Act* come into effect, the Commission will ensure that unresolved cases being transferred to the Tribunal benefit as much as possible from the legal, policy, and investigative expertise of Commission staff.

The Commission also has policy and public education initiatives underway for 2007-08. It has released consultation and policy documents on human rights and the family, and will launch a public campaign to raise awareness about family status rights. The Commission has also begun a public consultation across the province toward development of a policy on human rights issues in rental housing, and is continuing systemic initiatives, including cooperative work with police services and municipalities to address racism.

This type of work – broad public campaigns, consultations, and cooperation toward prevention and enforcement – will gain greater emphasis as the changes to the human rights system come into place. The Commission has already been moving in this direction, with projects such as the restaurant initiative and the Commission-initiated complaint relating to “safe schools” provisions of the *Education Act*. The Commission will also look for new ways to fulfill its mandate as it plans future projects. In particular, it will strive to make its presence felt and offer its services more widely than it has been able to in the past. Reaching out to underserved communities and considering new areas of work is integral to the Commission’s way ahead, and to fostering a culture of human rights throughout the province.

COMMISSION ACTIVITIES 2006-2007:

Promoting, Protecting and Advancing Human Rights

Public Contact with the Commission

As the first point of contact for members of the public, the Commission's inquiry service delivers important public education about human rights and responsibilities under the *Code*, and provides information about the Commission's policies and guidelines, as well as relevant external resources. The Commission is often able to assist individuals and organizations to prevent or resolve problems so that a complaint is not necessary.

In 2006-07:

- The Commission dealt with 40,391 telephone inquiries⁴
- 1,921 inquiries were received by letter
- 625 persons attended the Commission's office
- Of these contacts, 2,337 resulted in formal complaints filed with the Commission (for more information, see "Human Rights Complaints from the Public," below)

Research and Policy

Conducting research and developing policy positions, documents and guides, are central to the Commission's work to eliminate discrimination and to protect, promote, and advance human rights. Commission policies and guidelines advance a broad and progressive understanding of *Code* rights, and set standards for how individuals and organizations should act to ensure compliance with the *Code*. These documents are often given great deference in tribunals and courts, applied to the facts of cases, and quoted in the decisions of these bodies.

The Commission undertook a number of policy initiatives in 2006-07.

Human Rights and the Family

In March 2007, the Commission approved both a consultation report and a ground-breaking new policy on human rights and the family, for release in Spring 2007.

The Cost of Caring: Report of the Consultation on Discrimination on the basis of Family Status outlines key human rights issues related to family status, such as the *Code*'s under-inclusive definition of family status, and the difficulties families with children experience in accessing adequate,

affordable housing. It also addresses the barriers faced by people with significant care responsibilities for parents, children and other loved ones, in finding and maintaining employment.

The new *Policy and Guidelines on Discrimination on the Basis of Family Status* is the first of its kind in Canada. It provides guidance to employers, housing providers, service providers and the public on their rights and responsibilities under the *Code* related to family status. For example, it addresses the duty to accommodate the needs of employees, tenants, and service-users related to caregiving, limitations on adults-only housing, and common workplace practices that create barriers relating to care responsibilities.

Both documents were developed following extensive public consultation, initiated with the 2005 release of the discussion paper, *Human Rights & the Family in Ontario*.

Human Rights and Rental Housing in Ontario

In 2006-07, the Commission developed background and consultation papers entitled *Human Rights and Rental Housing in Ontario*. These will form the basis for public consultations beginning in spring 2007, leading to the development of a new policy.

The *Background Paper* is the product of extensive research into the legal, social and international context with regard to this important human rights issue. The paper discusses access and barriers to affordable rental housing, and highlights some of the ways in which people experience housing discrimination and harassment based on *Code* grounds. There is also a discussion of homelessness and economic and social rights. The *Consultation Paper* sets out the major issues and questions on which the Commission will be seeking public input in spring 2007.

Updated Policy on Discrimination Against Older Persons because of Age

The Commission updated its *Policy on Discrimination Against Older Persons because of Age* in February 2007 to reflect an important legislative change providing greater rights for older persons in employment. On December 12, 2006, *Code* amendments came into force so that all persons aged 18 and over are protected from discrimination in all social areas on the basis of age. These amendments removed previous exceptions that allowed for mandatory retirement and other age-based employment decisions about hiring, promotion, training,

or termination affecting workers who are 65 or over. The changes reflect Commission recommendations to the Government, based on concerns identified through research and consultation set out in the Commission's report *Time for Action*, and its *Policy on Discrimination Against Older Persons because of Age*.

Race-Based Data Collection

In 2006-07, the Commission began development of a new *Guide to Collecting, Analyzing and Acting on Race-Based Data*. The *Guide* is intended to support organizations, such as employers and service providers, in their efforts to comply with the *Code* obligation to prevent and address discrimination, using data collection as a tool. It will set out a model to help organizations: identify issues; decide whether, when and how to collect data; and analyze and act on the information gathered.

The *Guide* will build upon the Commission's *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination*, which recommends forms of data collection and analysis, such as ongoing monitoring, surveys and evaluation, as key elements of solid anti-racism organizational change programs. It is anticipated that the *Guide* will be released in 2007-08.

Education and Partnership

The Commission engages in a wide range of educational activities, including partnership initiatives, public awareness campaigns, presentations, workshops and conferences. It also receives delegations from around the world, and engages in national and international cooperation.

Public Education

In deciding whether it can accept a request for a public education presentation, the Commission focuses its resources on events and initiatives that have the potential to:

- promote broad-scale prevention of *Code* violations and advancement of human rights
- significantly enhance the Commission's relationship with a strategic or underserved sector
- "train trainers" to have a sustainable "multiplier" effect in the organization

- reduce discrimination across a sector and/or to decrease the incidence of formal human rights complaints

When it cannot accept an invitation, the Commission tries to work with the organization or individual to ensure that their needs are met in some other way, through Commission resources or referral to another organization.

During the 2006-07 fiscal year, the Commission:

- received 157 invitations and requests
- had the resources to accept more than 70% of invitations
- again exceeded its goal of an 80% satisfaction rate among participants at evaluated public education events

The Commission focuses its public education activities on issues that are associated with current Commission initiatives or concerns. The Commission made presentations to various police services and school boards that are attempting to address issues of racial discrimination and racial profiling. Topics addressed also reflect continued interest in such issues as harassment, disability, mandatory retirement and concerns around the “safe schools” provisions of the *Education Act*.

During this past year the Chief Commissioner made approximately 47 presentations to members of the general public and visiting delegations. Some of her activities included:

- facilitating discussions amongst international delegates at the XVI International AIDS Conference in Toronto on how HIV and AIDS is impacting women in various countries
- speaking to several business and legal audiences about the impacts of Bill 107, An Act to Amend the Ontario Human Rights *Code*
- several events introducing the Coalition of Municipalities Against Racism and Discrimination to a wide variety of government and community stakeholders, encouraging them to learn more about the Coalition and become involved
- meetings and ongoing work with representatives of various municipal police services
- speaking publicly through editorial letters on issues causing tension in the community, such as Islamophobia and a Windsor public lecture series (Windsor Star), gender identity rights (Toronto Star), and the hijab and religious accommodation in soccer (Ottawa Citizen)
- delivering a paper at the Ontario Bar Association's 5th Annual Charter Conference on the role of human rights commissions in advancing

social and economic rights

- speaking on a number of occasions with students and working youth about human rights issues they face in employment, housing and in the community
- involvement in the majority of the 7 presentations that the Commission made to visiting international delegations during this fiscal year

Outreach to Aboriginal Communities

Although much more work needs to be done, the Commission continues to reach out to a number of individuals and groups in Aboriginal communities, in order to build awareness of the *Code*, enhance access to Commission services, and involvement in its initiatives.

This past year, the Commission continued its positive and productive relationship with the Union of Ontario Indians (UOI), raising awareness about the *Code* rights of Aboriginal persons living in urban settings and on reserve. In February, the Chief Commissioner met with Grand Chief John Beaucage of the Anishinabek Nation to discuss how the Commission could work with that body to further the rights of Aboriginal people in the province. UOI has cooperated with the Commission in a number of community-based initiatives, most recently the Windsor Forum for the Coalition of Municipalities Against Racism and Discrimination.

In November, the Commission again participated at the Canadian Aboriginal Festival and pow-wow in Toronto and greeted hundreds of attendees who stopped by the booth to chat and exchange information.

Canadian Coalition of Municipalities Against Racism and Discrimination

In 2006-07, the Commission continued to lend its expertise and support to the Canadian Commission for UNESCO (United Nations Educational, Social and Cultural Organization) in promoting a Canadian Coalition of Municipalities Against Racism and Discrimination. The purpose of the Coalition is to establish a network of municipalities interested in sharing experiences and expertise about addressing racism and discrimination, and committed to adopting a Plan of Action for their jurisdictions.

The Commission was involved in a number of activities to promote the Coalition this past year:

- Created of a planning group to promote the Coalition in Ontario. Members include the Association of Municipalities of Ontario, the Canadian Race Relations Foundation, the Centre of Excellence for Research on Immigration and Settlement, the cities of Hamilton, Toronto and Windsor, the Department of Canadian Heritage and the Ontario Federation of Labour
- In June 2006, the Chief Commissioner facilitated a session at the World Urban Forum in Vancouver where Canadian and international participants exchanged best practices for addressing racism, and discussed how to improve the democratic governance of municipalities determined to respect diversity
- Provided briefing sessions in January for representatives of approximately 13 community organizations with province-wide mandates, and in February for community representatives from across Ontario at a symposium in North Bay
- Hosted a one-day Forum in March with the City of Windsor, applying the Commission's participatory-based program manual. The forum, was attended by representatives of approximately 16 different municipalities
- The Commission also gave an update on the Coalition to the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA) which had endorsed the Coalition the previous year

To date, four Ontario cities have joined the Coalition – Windsor, Toronto, Thunder Bay and Oshawa – totalling 13 municipalities across Canada. A similar coalition has been established in Europe under the leadership of UNESCO with new coalitions underway in South Asia and Africa.

Seneca College Partnership

The Commission continued its working relationship with students and faculty from Seneca College's graphic design program at York University to develop human rights awareness campaigns.

This innovative venture began in support of a Toronto Police Service initiative with Seneca to address elder abuse, in partnership with the Ontario Seniors' Secretariat and CARP (Canadian Association for the 50+). This culminated in joint sponsorship of a poster launched by the Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse at a Queens Park ceremony in October 2006.

Subsequently, this time as the client, the Commission worked with Seneca College to develop creative designs for campaigns addressing racial profiling and racism, and, in spring 2007, on human rights and the family, in support of its new consultation report and policy. The Commission is currently working on securing partners for marketing the designs.

National and International Cooperation

The Commission cooperates at both the national and international levels in the promotion and advancement of human rights. The Commission is a member of the Canadian Association of Statutory Human Rights Agencies (CASHRA), and contributes through CASHRA's policy, education and legal sub-committees as well as its annual conference, which took place in Fredericton in June 2006, and will take place in Yellowknife this coming June.

The Commission is also a member of the International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA) and makes contributions to provincial or federal reports with regard to Canada's obligations under international human rights conventions. The Commission works to support its national and international partners in human rights advancement, hosting delegations and visitors from across Canada and abroad, and by participating in international conferences and symposia.

In 2006-07 the Commission:

- Hosted seven international delegations, including educators from Shanghai as well as the Human Rights Commission of Korea regarding sexual harassment
- Made a submission toward Canada's 6th and 7th Reports to the United Nations on the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women
- Provided information and advice to the New Zealand Human Rights Commission in support of their Transgender Inquiry
- Participated in Ontario Justice International's consultation marking the UN's March 21st anti-racism day with a delegation of Muslim organizations from Britain on the topic: identity, extremism and modernisation; challenging stereotypes and building networks with civil society partners
- Hosted a joint CASHRA meeting with Rights and Democracy, Equitas International Centre for Human Rights Education, and the Canadian International Development Agency to explore opportunities for international cooperation in capacity building.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides the public with a wealth of accessible information about human rights issues as well as changes to Ontario's human rights system.

In March of 2007, the Commission launched a new Web site sporting a cleaner interface with clearly defined publication categories. Theme-based pages, on issues such as racism and sexual harassment, now connect interrelated resources by topic across the site including Commission policies, guides, reports, public education resources, news releases, fact sheets, case summaries, and annual reports.

Web sites play an integral and growing role in the way information is conveyed. As the Commission moves forward under its new mandate, we plan to continue to develop our Web site to serve as an accessible and content-rich resource for the discourse around human rights in Ontario.

Monitoring, Inquiry and Advice

The Commission uses its broad mandate under section 29 of the *Code* to provide advice to organizations, review legislation for compliance, and inquire into situations that may be discriminatory. In 2006-07, the Commission engaged in a number of these activities:

Supporting Police Services to be Exemplary Institutions in Combatting Racism and Discrimination

This past year, the Commission continued its efforts to reach out to policing services across the province.

In July 2006, the Commission met with the Ipperwash inquiry into the Ontario Provincial Police shooting of protestor Dudley George to discuss the Commission's *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination*. The Commission provided clarification of concepts of racism, systemic racism, and anti-racist organizational change.

As a next step in its partnership with the Ontario Police College, the Commission gave a workshop at the December 2006 conference of the Ontario Association of Chiefs of Police Diversity Network on dealing with human rights complaints against police, and moving forward with

human rights organizational change. The College and police services from Toronto and Windsor also participated in the Commission's program at the March forum promoting the Coalition of Municipalities against Racism and Discrimination, where policing was a key component addressed.

Also in March, the Commission reached an agreement with Toronto Police Service (TPS) and Toronto Police Service Board (TPSB) on a framework to support TPS initiatives to eliminate racism and other forms of discrimination in its activities. The agreement, set out in a detailed Project Charter, establishes a joint Working Group with representatives from each organization, who will identify human rights issues, design response plans and direct initiatives, and measure and report publicly on progress. To address concerns relating to both employment and service-provision, the Commission will be providing comment and support in various police-led initiatives in areas such as community outreach, hiring and retention of staff, staff education, policies and accountability. Nothing in the agreement prevents the Commission from continuing to enforce Ontario's *Human Rights Code* and seek public interest remedies in resolving complaints filed against the TPS or TPSB. The agreement came out of discussions among the three organizations relating to human rights complaints filed against the TPS and TPSB. (For more information on how this project addresses individual complaints, see "Police Complaints Initiative," under "Human Rights Complaints from the Public," below.)

Police Records Checks and Mental Health

The Commission contacted the Ontario Association of Chiefs of Police (OACP), and chiefs and boards of police services across Ontario, regarding the need to ensure police disclosure of non-criminal information does not have a discriminatory impact on persons with disabilities. Specifically, persons who have had non-criminal contact with police relating to mental illness have found that police services may disclose this information through employment and volunteer-related police records searches, limiting their ability to find work. The Commission provided advice about more appropriate assessment and disclosure practices.

Amendments to Ontario's Human Rights Code

In April 2006, the Minister of the Attorney General introduced Bill 107 (*An Act to amend the Human Rights Code*), as had been announced in 2005-06. In its initial response to the Bill later that month, the

Commission welcomed the vision of a strengthened Commission more focused on prevention and systemic issues, inside a re-balanced system for enforcing and promoting human rights.

However, the Commission also raised a number of questions and concerns about key provisions in the Bill. In the following months, the Commission met with stakeholders and recommended improvements and amendments to Bill 107 to the Ministry of the Attorney General. In its November 2006 submission to the Standing Committee on Justice Policy regarding Bill 107, and its subsequent letter regarding the premature closing of the hearings, the Commission recognized the importance of seeking consensus and common ground in moving towards a stronger, more effective human rights system for Ontarians.

The final version of the Bill, passed by the Ontario Legislature on December 5, 2006, reflected a number of recommendations made by the Commission and community groups.

Restaurant Accessibility

In July 2006, the Commission released *Moving Toward Barrier-Free Services*, the final report on the outcomes of its 5-year restaurant accessibility initiative. The 26 participating restaurant chains had previously committed to:

- Develop an accessibility policy and customer complaints procedure;
- Review and identify accessibility barriers across corporate-owned and franchised premises;
- Develop a standardized accessibility plan for future locations;
- Develop a plan for existing facilities and begin removing barriers; and
- Monitor progress towards achieving accessibility and report back to the Commission in one year's time.

The Commission's first report on the subject, *Dining Out Accessibly* (2004) contained the results of accessibility surveys carried out at the initial 7 participant restaurant chains. A further 19 restaurant chains subsequently joined the initiative. The 2006 report details the advancements of all the participant chains toward meeting their accessibility commitments, and makes recommendations for moving forward.

The Commission also reached a resolution of the complaint that it initiated against one restaurant chain.

Discriminatory Effect of the Change of Name Act

The Commission, together with the Information and Privacy Commissioner/Ontario (IPCO), took further steps to advise the Ministry of Government Services regarding the discriminatory impact on transgendered persons of public disclosure requirements of the name change process. In December 2006, the Commission made a submission to the Standing Committee on Social Policy regarding Bill 152, the *Ministry of Government Services Consumer Protections and Service Modernization Act*, which amended the *Change of Name Act*. In its submission, the Commission commended the government for addressing the concerns relating to publication of name changes, while noting outstanding concerns relating to public records searches. The Bill received Royal Assent, and the Commission continues to work with the Ministry regarding development of the associated regulations.

Equal Treatment in Education for Students with Disabilities During a Strike

Based on media reports and human rights complaints, the Commission became concerned that students with disabilities may be denied access to education and accommodation during strikes involving educational assistants. In November 2006, the Commission met with representatives of three key organizations involved in providing educational services, emphasizing the importance of contingency planning so that students with disabilities receive the same services as other students in such situations. The Commission subsequently provided advice to a school board pending a strike, and posted information on its Web site about the shared responsibilities of government, school boards and unions in such situations. The Commission will continue to monitor and address this issue in 2007-08.

Return to Work Policies of the WSIB

The Workplace Safety and Insurance Board has prepared, and is consulting on, draft policies on the Early and Safe Return to Work. The Commission met with the WSIB to discuss these policies, and in December 2006 prepared submissions to the WSIB outlining the Commission's concerns regarding provisions of the draft policies that contradict the *Code* and the *Commission's Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*.

Accessibility of Driving Schools

The Commission continued to work closely with the Ministry of Transportation and industry partners toward a system-wide solution to the barriers faced by persons who are deaf, deafened and hard-of-hearing in accessing driving school programs, and will be seeking resolution of this matter in 2007-08.

Other Matters

In 2006-07 the Commission also:

- Inquired into allegations of systemic discrimination affecting promotion opportunities for African Canadian nurses working in Toronto nursing homes. The City responded with information that indicated some progress in the hiring of racialized and African Canadian nursing staff into senior positions in City nursing homes
- Made a submission in December 2006 to the Ministry of Community and Social Services' Customer Service Standards Development Committee on harmonizing the Initial Proposed Customer Service Standard under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* with the *Human Rights Code*
- Provided input to the College of Nurses of Ontario in development of its draft document "Becoming a Nurse in Ontario – Information for Students"
- Met with General Motors to discuss ongoing human rights concerns raised by the company's use of a medical surveillance questionnaire
- Wrote to the Minister of Community Safety and Correctional Services regarding draft regulations under the *Private Security and Investigative Services Act* (not yet proclaimed) reiterating advice that the draft code of conduct be strengthened with a statement of principle referring to the *Code*

Commission-Initiated Complaints

The Commission favours a voluntary and cooperative approach to protecting and promoting human rights, and where it has raised concerns with a company or organization, it attempts to resolve them in this manner. However, where these efforts have proven ineffective, the Commission may choose to initiate a complaint and use its broad powers to investigate, resolve or decide whether to refer the matter to the Human Rights Tribunal of Ontario.

Discriminatory Effect of School Discipline Legislation and Policies

This past year, the Commission continued its efforts to resolve its complaint against the Ministry of Education, which alleges that the “safe schools” provisions of the *Education Act* have a disproportionate impact on racialized students and students with disabilities. The complaint was initiated July 2005, following considerable research and the release of a public submission raising these concerns. While it is essential to ensure schools are safe, disciplinary measures must be fair, effective and non-discriminatory. Although the complaint remained unresolved at fiscal year-end, a comprehensive settlement was reached in April 2007, which led the Ministry of Education to introduce amendments to the *Education Act*.

Restaurant Accessibility

In May 2006, the Commission reached a settlement with Select Sandwich, resolving the complaint initiated by the Commission in 2004 in association with its restaurant accessibility initiative. The Commission is pleased to report that the significant commitments made by Select Sandwich will greatly enhance the accessibility of its locations.

Notably, the chain committed to amend its Offer to Lease Agreement and Franchisee Agreement, develop and post an accessibility policy and complaints resolution procedure, train all existing and new franchisees, develop a barrier removal plan, contact landlords regarding accessibility barriers under the landlords’ sole control (and report to the Commission in regards to those who do not respond) and conduct accessibility reviews annually. The Commission will continue to receive barrier removal reports from this chain annually until 2016.

Drug and Alcohol Testing

In April 2006, the Commission initiated a complaint against Goldcorp Inc. alleging that sections of the company’s Drug and Alcohol Testing Policy violate the *Code*. The Commission’s *Policy on Drug and Alcohol Testing* recognizes that the law identifies dependence on drugs or alcohol as a form of disability. In a 2004 settlement of an individual complaint, Goldcorp had agreed to work with the Commission to update its policies.

The Commission worked for more than a year to encourage Goldcorp’s compliance with the *Code*, the *Policy*, and current case law, which recognize that pre-employment and random drug tests do not indicate an employee’s current level of impairment or ability to perform their duties, but show only past use. However, the complaint was initiated

because, despite considerable Commission advice, Goldcorp's policy continued to permit random and pre-employment drug testing of all employees, as well as pre-transfer drug testing for select employees.

Human Rights Complaints from the Public

Each year, a number of individuals turn to the Commission for help by filing a formal complaint. Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints filed by individuals.

All complaints are received and assessed individually. However, where the Commission is aware of a pattern of complaints within an organization or sector, or if similar complaints recur after decisions or settlements that were meant to resolve an issue, the Commission may undertake additional measures.

Police Complaints Initiative

In 2006-07, the Commission finalized a working agreement with the Toronto Police Services on a project charter to address both individual complaints and the underlying issues that lead to complaints. Responding to concerns about the existing police complaint mechanism and patterns in complaints to the Commission, the initiative tracks and monitors incoming complaints against police services to determine the most effective course of action in handling them. It allows the personal remedies associated with complaints to be more quickly resolved, while broader public interest concerns are addressed through the ongoing cooperative work between the agencies. The agreement is the first of its kind in Canada and will serve as a model for systemic change throughout the sector.

Case Management

In 2006-07, the Commission undertook two Special Case Inventory Projects to improve caseload management.

In May 2006, the Strategic Case Management Project was implemented to reduce the backlog of complaints awaiting investigation. The project provided early investigation expertise by assessing each case and encouraging conciliation. In addition, the Project prepared files for a full investigation by obtaining legal assessments, amending complaints where necessary, and obtaining documents and other information from the parties. In all, 598 cases were reviewed and assessed, reducing the

backlog by at least 101 files, and preparing a further 310 for investigation.

In February 2007, the Commission introduced a pilot project to improve its efficiency and timeliness in handling all incoming complaints. The Enhanced Complaints Process sets more stringent timelines for meeting dates and production of documents, provides early assessment of complaints, and incorporates fact-finding meetings as an investigative tool.

The benefits to parties will be important. Because there will be fixed mediation dates, it is anticipated that more cases may be resolved before an investigation takes place, helping the Commission address older cases and reduce its caseload. Shorter timeframes will facilitate collection of evidence, as documents and the memories of witnesses should still be fresh. In addition, there will be greater emphasis on cooperation from parties to produce requested documents more quickly. It is anticipated that this process will reduce the average time for a complaint to make its way through the Commission's process.

Intake of Complaints

In 2006-07:

- Of almost 43,000 contacts with Inquiry services, 2,337 resulted in formal complaints filed with the Commission. This compares with 2,399 complaints filed in the 2005-2006 fiscal period

Cases Dismissed on Preliminary Objections (s. 34)

The Commission may decide not to proceed with a complaint for reasons set out in section 34 of the *Human Rights Code*. In 2006-07, of all cases completed at the Commission or referred to a Tribunal, 7.1 % were dismissed based on such preliminary objections, on average at 10.5 months. Using the parties' written submissions, the Commission determined that:

- 2.4 % of cases could have been dealt with by another legislated body, such as through a union grievance procedure under labour legislation or at the Workplace Safety and Insurance Appeals Tribunal
- In 1.6 % of cases there was evidence the complaint was frivolous, vexatious, or made in bad faith
- In less than 0.5% of cases the matter was outside the Commission's jurisdiction
- In 2.1 % of cases the events occurred outside the *Code's* six month filing requirement
- 1 % of cases contained some combination of the above objections

Mediation and Settlement

The *Code* requires the Commission to endeavour to settle complaints, and parties may agree to settle at any stage in the Commission's process or at the Tribunal. Year after year, the Commission is able to settle or resolve at least 69% of cases where parties agree to early mediation, more than half of all the cases it completes, and over 80% of cases at the Tribunal.

In 2006-07, of all cases completed at the Commission or referred to a Tribunal, 58.9% were settled by the Commission or resolved between the parties, on average at 13.7 months:

- 30.9% of cases (655) were settled through early mediation without investigation, on average at 8.3 months (69.2% of the 946 cases in which parties agreed to mediation).
- 11.5% were settled at the investigation stage, on average at 25.3 months
- 16.5% were resolved between the parties, on average at 15.7 months

Withdrawn Complaints

In 2006-07, of all cases completed at the Commission or referred to a Tribunal, 18.5 % were withdrawn by the complainant, some due to settlements between parties outside the Commission's process, on average at 6.1 months.

Investigation and Referral of Complaints

If cases are not resolved through early mediation, the Commission conducts a neutral investigation, and determines whether there is sufficient evidence to warrant referral to the Tribunal for a hearing.

In 2006-07, of all cases completed at the Commission or referred to a Tribunal, 15.5% received a Commission decision based on the merits (s.36 of the *Code*), on average at 29.4 months. Of this 15.5%:

- 8.9% of cases were dismissed because of insufficient evidence to warrant a Tribunal hearing, on average at 26.5 months
- Less than 0.5% of cases were dismissed because of lack of cooperation by the complainant, on average at 26.0 months
- 6.6% or 140 cases were referred to the Tribunal for a hearing, on average at 33.4 months (143 cases were referred in 2005-06)

- 3 additional cases were referred to the Tribunal after reconsideration by the Commission of a previous decision

Caseload Overview 2006-07

- The Commission began the fiscal year with an active caseload of 2,880 cases
- 2,337 new complaints were received and added to the caseload
- 1,978 complaints from the caseload were completed at the Commission, on average at 14.6 months
- Over the last few years, the Commission has received more cases than it has the resources to complete, resulting in a backlog of 762 cases at year-end
- The Commission ended the fiscal year with an active caseload of 3,099 cases, 219 or 7.6% more cases than the beginning of the year
- 169 cases (5.5% of its active caseload) were over three years old at year-end
- The average age of the active caseload was 16.4 months. This is up from 12.9 in 2005-06, and exceeds the target of less than 14 months. The rising case age relates to the significant increase in voluntary staff turnover and secondments because of uncertainty around the upcoming changes to the human rights system. There was also an increase in staff leaves during the year.

Litigation

The Commission's litigation of cases before the Tribunal and at higher courts has been instrumental in representing the public interest in enforcing the *Code*, promoting the Commission's policies, and advancing human rights jurisprudence. The Commission has been involved in a number of high profile cases that have added to this important body of case law (see Appendix: *Case Summary Highlights*). The resulting settlements and decisions may create precedents and directions for advancing human rights law in Ontario, across Canada, and internationally.

In 2006-07, of the 88 complaints resolved at the Tribunal, 77 or 87.5% were settled with the active involvement of Commission counsel. The Commission obtained strong public interest remedies in almost all of these settlements. In the future under the new human rights system, the Commission may seek to intervene as a party in appropriate cases so as to negotiate public interest remedies when cases are settled.

In 2006-07, the Commission was involved in many cases at the Tribunal and in higher courts that resulted in:

- 77 settlements at the Tribunal
- 11 final decisions, 6 further decisions and 30 interim decisions from the Tribunal
- 1 decision from the Superior Court of Justice
- 2 decisions on appeal from the Divisional Court
- 6 judicial review decisions from the Divisional Court
- 4 decisions (including 3 on leave to appeal) from the Court of Appeal
- 4 decisions (including 2 on leave to appeal) from the Supreme Court of Canada

As of March 31, 2007 the Commission is currently litigating:

- 469 complaints before the Tribunal
- 14 cases before the Divisional Court (9 judicial reviews and 5 appeals)
- 2 cases at the Court of Appeal
- 2 cases at the Supreme Court of Canada

Organizational Development

The Commission plans and implements ongoing organizational improvement and staff training initiatives in order to better serve the people of Ontario. In 2006-07, Ontario Human Rights Commission staff and Commissioners participated in a two-day Race Policy Training Program in December. A number of experts and community representatives were invited to present their work and perspectives and to lead participatory workshops.

The program, designed by an internal committee, was to enhance the understanding of current issues and best practices in human rights work addressing racism and racial discrimination. The program built on introductory training provided in July 2005 upon the public release of the Commission's *Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination*.

The Commission continues to provide staff with training to increase their skills and knowledge of human rights.

APPENDICES

List of Commissioners

BARBARA HALL

Chief Commissioner

Barbara Hall was appointed Chief Commissioner of the Ontario Human Rights Commission in November 2005, after 40 years as a community worker, lawyer and municipal politician. She served three terms as a city councillor, and as Toronto's mayor from 1994 to 1997. From 1998 to 2002 she headed the federal government's National Strategy on Community Safety and Crime Prevention. Ms. Hall also practised criminal and family law, was a member of the Ontario Health Ministry's Health Results Team, and lectured nationally and internationally on urban and social issues. She has a strong record of bringing diverse groups together to build healthy communities.

JEANETTE CASE

Jeanette Case is a former member of the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General, where she served as a part-time adjudicator on matters relating to property assessment. For years she has worked as a conveyancer and title searcher and has conducted orientation and training of community college students in title searching. She has volunteered with Silent Voice, the Canadian Cancer Society, St. Christopher House, Meals on Wheels and the Baycrest Centre for Geriatric Care. Ms. Case served as Commissioner from April 2003 until August 2006.

PATRICK CASE

Patrick Case is the Director of the University of Guelph's Human Rights and Equity Office. A lawyer by training, his previous roles include Chair of the Canadian Race Relations Foundation, and Co-Chair of the Equality Rights Panel of the Court Challenges Program. Mr. Case teaches human rights courses at the University of Guelph and Osgoode Hall Law School. He was appointed to the Commission in November 2006.

PIERRE CHARRON

Pierre Charron is a barrister and solicitor who is senior counsel in his own firm and also president of Charron Human Resources Inc, working in the field of harassment prevention and conflict resolution. Mr. Charron is a member of the Canadian Bar Association, Law Society of Upper Canada, l'Association des juristes d'expression française, Le Club Richelieu de Rockland, the Rockland Optimist Club, the Knights of Columbus, the Chamber of Commerce and the Royal Canadian Legion.

He is also a former municipal councillor. Mr. Charron was appointed to the Commission in June 2005.

RUTH GOBA

Ruth Goba is Women's Program coordinator and staff lawyer for the Centre for Equality Rights in Accommodation (CERA). She has taught disability issues at Ryerson University, and she clerked at ARCH: A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities. Ms. Goba also worked in India on housing and land rights with both the Habitat International Coalition and the United Nations Special Rapporteur on the Right to Adequate Housing. She was appointed to the Commission in October 2006.

KAMALA-JEAN GOPIE

Kamala-Jean Gopie is an educator with more than 30 years of experience as a teacher, librarian and education officer addressing anti-racism and ethno-cultural equity. She recently served as a member of the federal Immigration and Refugee Board. Her community service includes being President of the Board of the Urban Alliance on Race Relations. Ms. Gopie also sat on the Provincial Task Force on Race Relations and Policing, the City of Toronto Mayor's Committee on Race and Ethnic Relations and received the Order of Ontario. She was appointed to the Commission in October 2006.

ALANA KLEIN

Alana Klein is a Senior Policy Analyst with the Canadian HIV/AIDS Legal Network. She is a former lecturer and Associate-in-Law at Columbia University. Previously she was Law Clerk to Justice Louise Arbour at the Supreme Court of Canada and a volunteer at the Chez Doris Day Shelter for Women in Montreal. She was appointed to the Commission in September 2006.

VIVIAN JARVIS

Vivian Jarvis is a founding member and past-president of her local chapter of the Canadian Mental Health Association. She has served as president of the Women's Auxiliary at Stratford General Hospital, Neighbourlink, and conducted pastoral prison visitations in Ottawa and Hamilton and as Warden of her Church. Ms. Jarvis is a former City Councillor for Stratford and has worked in the Constituency Offices of MPs and MPPs. She has also stood for election to the Ontario Legislature. Ms. Jarvis served as Commissioner from April 2003 to August 2006.

RAJA KHOURI

Raja G. Khouri is managing consultant at The Knowledge Centre, specializing in organizational effectiveness, community development and human resources. He is former president of the Canadian Arab Federation where he advocated against discrimination and the erosion of civil liberties. Mr. Khouri directed a study of the Canadian Arab community and authored the book *Arabs in Canada: Post 9/11*. He has chaired conferences, given lectures and media interviews, and written commentaries in a variety of Canadian dailies and magazines. Mr. Khouri completed an appointment to the Hate Crimes Community Working Group before being appointed to the Commission in September 2006.

FERNAND LALONDE

Fernand Lalonde retired from the federal public service in 2001 after serving in many roles including General Secretary of the National Joint Council, Executive Director of Appeals and Investigations for the Public Service Commission of Canada, and Director of Personnel Services, Parks Canada. Mr. Lalonde is a former President of the Canadian Public Personnel Management Association, and is currently a consultant providing services in union-management relations and dispute resolution. He was appointed to the Commission in May 2005.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA

Mr. Oliveira is a realtor and educator who has been with the Brampton Real Estate Board for over 25 years, chairing many of its committees and serving as the Board's president in 1987. He is the founder of the Portuguese Community School of Brampton where he supervises and implements curriculum. Mr. Oliveira is also a part-time adjudicator with the Assessment Review Board of the Ministry of the Attorney General. Mr. Oliveira was awarded the 2002 Queen's Golden Jubilee Medal. He served as Commissioner from April 2003 until August 2006, and as Interim Chief Commissioner in October and November 2005.

CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier is currently Chair of the Department of Political Science and Vice-Dean of Social Sciences and Humanities at Laurentian University in Sudbury. Ms. Rabier is active within the francophone community in Sudbury and has worked on a program for francophone women to attend post secondary studies. She served as a consultant with TV Ontario on Continuing Education, and as a volunteer with Canada's Special Olympics in 1998 and Operation Red Nose in 1999. Ms. Rabier was appointed to the Commission in April 1999.

GHULAM ABBAS SAJAN

Ghulam Abbas Sajan served as a senior management auditor with the Management Board Secretariat of Ontario and was awarded a “Lifetime Achievement Award” in 2005. Previously, he was employed by KPMG in Uganda and the United Kingdom. An active member of the Shi’a Islamic Community, he was president of the Jaffari Islamic Centre and currently, amongst many other involvements, is involved with Mosaic Interfaith Group, Markham Race Relations Committee and Jaffari Islamic Housing Corporation. In 2001, he was honoured with a Government of Canada award for outstanding service and contribution as a volunteer. Mr. Sajan was appointed to the Commission in May 2005.

REGINALD STACKHOUSE

Prolific author of books and articles, Dr. Stackhouse is Principal Emeritus and research professor at Wycliffe College, University of Toronto. A former M.P., Dr. Stackhouse served in the House of Commons, chairing the Standing Committee on Human Rights. He was a Canadian representative to the United Nations General Assembly and a delegate to the United Nations Human Rights and Refugee Committee. He also served as a Commissioner with the Canadian Human Rights Commission, and received the Queen’s Golden Jubilee Medal in 2002. Dr. Stackhouse served as Commissioner from April 2003 until August 2006.

BHAGAT TAGGAR

Bhagat Taggar is a Chartered (UK) and Professional (Ontario) Engineer with diverse international community experience. He served as a vice chair of race relations, and a city and regional Councillor in England, and as an Engineer in Zimbabwe. In Canada, he was the chairperson of Panorama India, Lion’s club member, Professor of Engineering at Centennial College and a business owner. Mr. Taggar was appointed by the Governor General of Canada (1996) as chairperson of the Employment Insurance Board for the Ontario regional division (Scarborough). He was awarded the Queen’s Golden Jubilee Medal for community service 2002. Mr. Taggar was appointed to the Commission in May 2005.

RICHARD THÉBERGE

Richard Théberge is a lawyer by training, a policy analyst and accessibility consultant. Previously with the federal government, he has analyzed and developed policies in connection with business and corporate law. He has volunteered with youth and disability communities and currently serves as President of the Ottawa Independent Living Resource Centre.

Mr. Théberge has been recognized as a patron of deaf youth by the Jules Leger Centre in Ottawa, and was awarded for his years of work with the Canadian Council of Independent Laboratories. He was appointed to the Commission in February 2002.

MAGGIE WENTE

Maggie Wente is a lawyer with Olthius Kleer Townshend, representing First Nations and Band Councils. She has also worked with the Ontario Federation of Indian Friendship Centres and the University of Toronto Community Legal Clinic. Currently she is a Board member of the Aboriginal Legal Services of Toronto and formerly Board Co-Chair of the Women's Counselling, Referral and Education Centre. She is a member of both the Canadian Bar Association and the Indigenous Bar Association. She was appointed to the Commission in October 2006.

ALBERT WIGGAN

Albert Wiggan has been a Chef and business owner for over 20 years and has received several Community Service Awards. He is a frequent speaker to young people at secondary schools on behalf of literacy and people with learning disabilities. He was appointed to the Commission in September 2006.

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
(Total = 2337)

	Percent (%) of All Complaints Filed	Percent (%) of Grounds Cited	Total Grounds ¹	Vocational Associations	Services	Employment	Contracts	Accommodation
Age	9.41	5.03	220	4	27	181		8
Ancestry	6.25	3.34	146	1	26	115		4
Association	0.81	0.43	19		4	13		2
Breach of Settlement	0.64	0.34	15	2	3	10		
Citizenship	0.98	0.53	23		6	15		2
Creed	4.58	2.45	107	2	23	80		2
Disability	56.31	30.09	1316	20	249	1014	4	29
Ethnic Origin	14.16	7.57	331	5	52	267	1	6
Family Status	6.55	3.50	153	1	16	96		40
Marital Status	3.04	1.62	71	1	12	51		7
Place of Origin	9.84	5.26	230	3	33	186		8
Public Assistance	3.25	1.74	76		60	3		13
Race & Colour	35.82	19.14	837	17	136	659	3	22
Record of Offences	0.68	0.37	16	2	3	11		
Reprisal	10.06	5.37	235	4	20	207	1	3
Sex ²	12.11	6.47	283	3	35	229	2	14
Sexual Harassment	9.71	5.19	227		5	218	1	3
Sexual Orientation	2.91	1.55	68		14	51		3
Sum of Categories		100	4373	65	724	3406	12	166
Total Complaints Per Social Area			2337	28	393	1820	7	89
Percent (%) of all Complaints Filed			100.00	1.20	16.82	77.88	0.30	3.81

¹Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

²"Sex" includes pregnancy, breastfeeding, and gender identity.

Table 2: Monetary Damages in Settlements by Ground

Ground	Mediated			Conciliated			Total Cases Settled		
	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Monetary Damages	Average	Cases	Monetary Damages	Average
Age	33	\$774,013.00	\$8,303.42	13	\$34,700.00	\$2,669.23	46	\$308,713.00	\$6,711.15
Ancestry	37	\$786,680.35	\$7,748.39	16	\$35,920.00	\$2,245.00	53	\$322,610.35	\$6,086.99
Association	9	\$66,000.00	\$7,333.33	3	\$6,000.00	\$2,000.00	12	\$72,000.00	\$6,000.00
Citizenship	2	\$16,400.00	\$8,200.00	3	\$21,700.00	\$7,233.33	5	\$38,100.00	\$7,620.00
Creed	29	\$149,750.00	\$5,163.79	5	\$15,300.00	\$3,060.00	34	\$165,050.00	\$4,854.41
Disability	339	\$2,839,843.54	\$8,377.12	110	\$744,952.74	\$6,772.30	449	\$3,584,796.28	\$7,983.96
Ethnic Origin	74	\$626,942.88	\$8,472.20	17	\$108,445.40	\$6,379.14	91	\$735,388.28	\$8,081.19
Family Status	30	\$174,827.50	\$5,827.58	11	\$32,750.00	\$2,977.27	41	\$207,577.50	\$5,062.87
Marital Status	14	\$75,100.00	\$5,364.29	7	\$23,000.00	\$3,285.71	21	\$98,100.00	\$4,671.43
Place of Origin	52	\$432,235.99	\$8,312.23	20	\$87,426.86	\$4,371.34	72	\$519,662.85	\$7,217.54
Public Assistance	1	\$165.00	\$165.00	1	\$1,500.00	\$1,500.00	2	\$1,665.00	\$832.50
Race & Colour	167	\$1,284,395.96	\$7,690.99	57	\$485,013.57	\$8,509.01	224	\$1,769,409.53	\$7,899.15
Reprisal	83	\$734,760.84	\$8,852.54	19	\$64,000.00	\$3,368.42	102	\$798,760.84	\$7,830.99
Sex ¹	147	\$885,834.34	\$6,026.08	51	\$250,550.00	\$4,912.75	198	\$1,136,384.34	\$5,739.31
Sexual Harassment	40	\$177,420.84	\$4,435.52	18	\$90,700.00	\$5,038.89	58	\$268,120.84	\$4,622.77
Sexual Orientation	25	\$218,599.23	\$8,743.97	4	\$25,000.00	\$6,250.00	29	\$243,599.23	\$8,399.97
Total for All Grounds	1082	N/A	N/A	355	N/A	N/A	1437	N/A	N/A
Total Cases	514	\$3,731,291.58	\$7,259.32	184	\$1,502,324.47	\$8,164.81	698	\$5,233,616.05	\$7,498.02

¹Sex¹ includes pregnancy, breastfeeding, and gender identity.

²Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 3: Cases Completed or Referred, by Disposition and Grounds
(Total = 2118)

	Percentage (%)	Total ³	Withdrawn	Settled	Resolved	Referred to Human Rights Tribunal	Dismissed on preliminary objections (Sec. 34)	Dismissed on the merits (s. 36) ¹
Age	4.75	190	33	71	37	14	23	12
Ancestry	3.58	143	16	49	26	16	14	22
Association	0.55	22	5	5	1	5		6
Breach of Settlement	0.30	12	2	2	4	1	2	1
Citizenship	0.53	21		6		6	3	6
Creed	2.58	103	8	51	18	8	9	9
Disability	28.75	1150	238	504	193	58	78	79
Ethnic Origin	7.25	290	43	110	43	26	29	39
Family Status	2.53	101	23	47	10	10	6	5
Marital Status	1.45	58	7	22	14	5	7	3
Place of Origin	4.93	197	17	83	31	19	13	34
Public Assistance	0.50	20	11	1	2	2	3	1
Race & Colour	16.58	663	103	281	81	50	53	95
Record of Offences	0.15	6	4	1			1	
Reprisal	6.55	262	34	112	42	26	24	24
Sex ⁴	15.53	621	107	262	121	50	31	50
Sexual Harassment	1.90	76	5	25	18	13	1	14
Sexual Orientation	1.63	65	11	28	16	3	3	4
Sum of Categories	100.00	4000	667	1660	657	312	300	404
Total for All Complaints		2118	391	898	349	140 ²	151	189
Percentage of all Complaints (%)		100.00	18.46	42.40	16.48	6.61	7.13	8.92

¹Complaints dismissed under section 36 of the Code include cases where the evidence did not warrant a hearing, or the procedure was not appropriate. This includes 6 cases (less than 0.5%) that were closed by the Commission that were dismissed because the complainant did not participate in the Commission's investigation or the Commission was unable to contact the complainant.

²140 complaints were referred to the Human Rights Tribunal of Ontario under section 36 of the Code. A further 3 complaints, which had previously been closed by the Commission, were referred to the HRTO after reconsideration under section 37 of the Code.

³Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

⁴"Sex" includes pregnancy, breastfeeding, and gender identity.

Table 4: Cases Completed or Referred, by Disposition and Social Area
(Total = 2118)

Withdrawn by the Complainant ¹	12	1	320	54	4	391	18.46
Settled by the Commission	34	1	769	92	2	898	42.40
Resolved between Parties	15		279	48	7	349	16.48
Dismissed based on Preliminary Objections (s.34) ²	7	2	111	27	4	151	7.13
Referred to Human Rights Tribunal (s. 36)	8		95	37		140 ³	6.61
Dismissed on the merits (s. 36) ⁴	6	1	137	40	5	189	8.92
Total	82	5	1711	298	22	2118	100
Percentage (%)	3.87	0.24	80.78	14.07	1.04	100	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints (%)

¹Some as a result of a term of settlement.

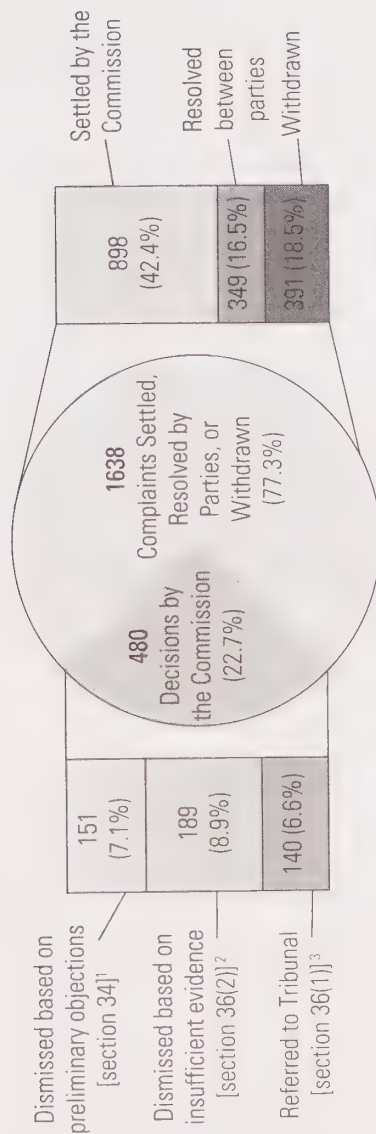
²These cases were dismissed after a Commission decision based on written submissions.

³140 complaints were referred to the Human Rights Tribunal of Ontario under section 36 of the Code. A further 3 complaints, which had previously been closed by the Commission, were referred to the HRTO after reconsideration under section 37 of the Code.

⁴Includes cases where the evidence did not warrant a hearing, the procedure was not appropriate, or, in 6 cases (less than 0.5%), those where the complainant did not participate in the Commission's investigation or the Commission was unable to contact the complainant.

Cases Completed or Referred by the Commission 2006-2007

(Total = 2118)



¹These cases were dismissed after a Commission decision based on written submissions.

²Complaints dismissed under section 36(2) of the Code include cases where the evidence did not warrant a hearing, or the procedure was not appropriate. Also included are the 6 cases (less than 0.5%) where the complainant did not participate in the Commission's investigation or the Commission was unable to contact the complainant.

³140 complaints were referred to the Human Rights Tribunal of Ontario (Tribunal) under section 36(1) of the Code. A further 3 complaints, which had previously been closed by the Commission, were referred to the Tribunal after reconsideration under section 37 of the Code.

Case Summary Highlights

The following are highlights of some of the significant settlements, decisions and court cases over the past year in which the Commission was involved. Important public interest remedies were sought and obtained by the Commission in these cases.

Commission Settlements

Nursing and Discrimination based on Colour

Commission staff mediated a complaint containing allegations of discrimination based on colour against an organization specializing in nursing outreach. In this complaint, the complainant, who identifies as a Brown person, alleged that she was treated unequally and subjected to harassment in her employment, which ultimately caused her to leave her position.

In settling the complaint, the corporate respondent agreed to write a letter of regret to the complainant, provide a letter of reference, and to modify her record of Employment.

The corporate respondent also committed to a number of public interest remedies, including:

- providing staff education
- incorporating a component on discrimination and harassment in training for new employees and management.
- disseminating links to its Discrimination and Harassment Policy, Human Rights Policy, and Grievance Policy and Procedure, to all staff across Ontario
- providing its management and supervisory staff with a copy of the Commission's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*

School Board

Commission staff conciliated a case concerning allegations of discrimination based on ancestry, disability and race against a school board. The complainant's litigation guardians indicated that the complainant experienced discrimination at school based on his Aboriginal heritage, and stated that he was subjected to unfair discipline under the "safe schools" provisions of the *Education Act* for behaviour that was directly related to his disability.

This settlement, facilitated by the Commission, integrated culturally-specific personal and public interest remedies. The school board and the family agreed to participate in a Talking Circle, and to engage with an Aboriginal youth counsellor to mediate issues between the family and the school as they arose.

The school board agreed to take into account the recommendations of medical specialists in determining any disciplinary consequences for the complainant. Board staff were given permission to consult with medical specialists about the complainant's accommodation needs, and the board invited the family to collaborate in the accommodation process on an ongoing basis through case conferences and consultations with the principal. Other personal remedies included a payment for extra-curricular activities and an investment into a Canada Savings Bond.

Public interest remedies included the board's agreement to review its race and ethno-cultural policy and the anti-racism component of its various bullying programs and curriculum, and written assurance that it will continue to ensure that its approach to suspensions and expulsions takes into account the human rights of students in accordance with the *Code*, and will continue to take into account mitigating factors.

Decisions at the Human Rights Tribunal of Ontario

Renata Braithwaite and Robert Illingworth v. Attorney General for Ontario and Chief Coroner of Ontario (Tribunal Decision)

Renata Braithwaite's mother and Robert Illingworth's brother died while they were being involuntarily detained in psychiatric facilities. Requests that the Coroner conduct inquests into these deaths were denied. Under s.10(2) of the *Coroners Act* the Coroner has a discretion to decide whether to order an inquest into the death of an involuntary patient in a designated psychiatric facility. Where a person dies in prison, however, the Coroner must hold an inquest. He has no discretion to refuse to do so.

The Tribunal held that s.10(2) violated the *Human Rights Code* because under s.10(4) of the *Coroners Act*, members of a group comparable to involuntary psychiatric patients, prisoners, were automatically given an inquest upon death. The families of prisoners were given the right to know how their loved ones died. In contrast, the families of patients in psychiatric facilities, for many of whom the loss of liberty is similar, were denied the finality and closure that an inquest brings.

The Tribunal ordered that s.10(2) of the *Coroners Act* not be applied in this case. It directed the Chief Coroner to hold inquests into these two deaths and awarded \$5,000 in damages to the family members.

The Attorney General and the Chief Coroner have appealed this decision to the Divisional Court.

Rosalyn Forrester vs. Regional Municipality of Peel Police Services Board (Tribunal Decision)

Ms. Forrester was strip-searched by Peel Police on several separate occasions. As a pre-operative transsexual woman she repeatedly asked to have female officers conduct these searches, but her requests were denied. Peel Police policy at the time required a male officer be involved in the search because the complainant had not yet had sex reassignment surgery.

Finding the previous policy discriminatory, the Tribunal ordered that a transsexual detainee who is going to be strip-searched must be given three options: the use of male officers only; the use of female officers only; or a split search involving both. It provided direction on how such searches should be conducted, including a requirement that the officer-in-charge be informed and authorize the strip search. Direction was also given on how to resolve the situation where an officer has serious reason to doubt a detainee's self-identification as a transsexual person. The Tribunal order also states that officers are not allowed to "opt out" of performing strip-searches of a transsexual person except in limited circumstances where the officer has significant *Human Rights Code* or *Charter of Rights and Freedoms* interests of his or her own to protect. Finally, the order requires Peel Police to produce a training video on transsexuality for all members of its force, in conjunction with experts, and with input from the transsexual community. The Commission must approve the video prior to its release.

Michelle Hogan, Martine Stonehouse, A.B. and Andy McDonald v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario as represented by the Minister of Health and Long-Term Care (Tribunal Decision)

Before October 1, 1998, the provincial government provided public funding for sex reassignment surgery to persons who were approved for that surgery by the Gender Identity Clinic (the "Clinic") at what is now

the Centre for Addiction and Mental Health ("CAMH"). The Clinic would grant its approval if satisfied that, among other things, the person had successfully completed a real-life test by living publicly in the desired gender role for two or more years.

Effective October 1, 1998, the government removed public funding for sex reassignment surgery for all persons who had not already received Clinic approvals for surgery.

Four complainants who received Clinic approvals for sex reassignment surgery after October 1, 1998, challenged the government's decision to remove public funding. The Commission and the complainants argued before a three-member panel of the Tribunal that the government's decision to remove funding amounted to discrimination with respect to services because of sex and/or disability.

A majority of the panel held that the government's removal of public funding for sex reassignment surgery was not itself discriminatory. However, it held that the government did discriminate on the basis of sex and disability against persons who had started medically-supervised transitions before October 1, 1998, and who received approvals for surgery from the Clinic within six years of having started their transitions. These persons should have received public funding for surgery, to allow them to complete the gender transitions they had begun at a time when public funding for surgery was still available.

Applying these criteria, the Tribunal majority held that three complainants had been subjected to discrimination, and ordered the government to provide them with funding for surgery, and with general damages ranging from \$25,000 to \$35,000 per person.

One dissenting member of the Tribunal would have held that the government's decision to remove public funding for sex reassignment surgery was discriminatory, arbitrary, reckless and an abuse of power. She would have ordered the government to fund sex reassignment surgery for all four complainants, since all four met the criteria for funding that had existed prior to October 1, 1998.

The Commission has filed an appeal to the Divisional Court.

Eleanor Iness v. Caroline Co-operative Homes Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation (Tribunal Decision)

Until 1994, Caroline Co-operative Homes Inc. ("Caroline Co-op") had a formula for setting tenants' rents at 25% of a tenant's income. In May of 1994, Canada Mortgage and Housing Corporation ("CMHC") did a review of Caroline Co-op, and advised Caroline Co-op that the Co-op was not setting rents as called for in the agreement between Caroline Co-op and CMHC.

Eleanor Iness ("Iness") moved into the Caroline Co-op in 1981. Before January 1, 1995, Iness' rent was calculated as a percentage of her monthly income, as was the rent for all tenants whose rents were geared to income. Effective January 1, 1995, for tenants in receipt of social assistance benefits, including Iness, Caroline Co-op set the rent according to the maximum available shelter allowance that each was eligible to receive. Before this, Iness was able to receive a shelter allowance that covered not only her rent, but also her utilities and insurance, but as a result of the 1995 change, she could no longer "add" her utilities and insurance costs to her rent. The Tribunal found that the Co-op ought to have set Iness' rent so as to allow her to meet her rent, hydro costs and insurance costs out of the shelter component of her benefit. It made the following orders with respect to the Co-op's future practice:

- Set the housing charge for its members who are in receipt of public assistance in such a way that they may pay the sum of their housing charge, hydro costs and insurance costs out of the amount they receive as the shelter component of their public assistance benefits.
- Respect the dignity of its members who are in receipt of public assistance by treating their source of income in the same way they would if their income were derived from paid employment.
- Refrain from having unauthorized direct dealings with the social benefits' authorities to discuss the quantum of benefits pertaining to housing available to persons in receipt of public assistance.

The case has been appealed by the Co-op to the Divisional Court.

Clive R. Stephens and Joseph O. Symister v. Lynx Industries Inc., et al. (Tribunal Further Decision)

This decision dealt with a request by the Commission that the Tribunal reconsider its earlier decision ordering that the Commission pay costs, rendered in an earlier *Stephens* decision of November 7, 2005 (2005 HRTO 47). The Tribunal found that in this particular case, the failure to have the parties exchange written submissions (or otherwise exchange arguments) beforehand, coupled with the one-day timeframe for the hearing which was limited to submissions only, and no opportunity for the parties to provide oral evidence, made it difficult, if not impossible, for the parties to know the case they were expected to meet at the hearing and to respond adequately to it. Accordingly, the Tribunal was able to reopen its own proceeding since there had been a breach of natural justice, and vitiate the earlier decision.

Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services), and Geswaldo, Simpson, James and Hume (Tribunal Further Decision)

This is the third major decision (the previous two being in 1998 and 2002) involving a finding of significant racism in the province's jails. In this most recent decision the Tribunal ordered further remedies in an effort to implement its earlier orders.

Commission counsel made extensive submissions to the Tribunal regarding the urgent need for training to take place amongst all staff members. The Tribunal made a number of orders, including:

- a requirement that an evaluation be done to determine if there is a need for an Aboriginal issues co-ordinator,
- clarifying the types of recommendations that can be made by external investigators looking into discrimination in the prisons,
- creation of a province-wide tracking system of discrimination complaints
- importantly, requiring that the Ministry ensure that its managers and other employees participate in, and comply with, the requirements of training programs and that such participation shall be enforced by appropriate action, involving discipline up to and including removal from positions of power and discharge.

Arzem, et al v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (as represented by the Minister of Community and Social Services, the Minister of Education, and the Minister of Children and Youth Services) (Tribunal Interim Decision)

Between August 12, 2003 and December 15, 2005, the Commission referred 245 cases to the Tribunal. All complainants are minors who are afflicted with Pervasive Developmental Disorders, which includes Autism Spectrum Disorder ("autism"), and Asperger's Disorder. The Commission and the complainants allege that they had been subjected to discrimination in services because of disability, in that services for these disorders are not provided after the age of six. The definition of "age" in subsection 10(1) of the *Code* defines age to mean "an age that is eighteen years or more".

This was a decision on a motion under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. The Tribunal granted the motion and, in an extensive and far-reaching decision, held that for the purpose of these proceedings—the definition of "age" in subsection 10(1) of the *Ontario Human Rights Code*, infringes subsection 15(1) of the *Charter* and that the limit on the right cannot be demonstrably justified in a free and democratic society as required by section 1 of the *Charter*.

Settlements at the Human Rights Tribunal of Ontario

Because the Commission has carriage of the complaint at the Tribunal, settlements almost invariably involve the inclusion of strong public interest remedies. Since the Commission must sign the Minutes of Settlement, it can negotiate for these remedies, particularly in cases that may initially appear to affect only the individual, but which, in fact, have a broader public interest component. Under the terms of each of these settlements, there was no admission of liability, nor was there a withdrawal of the allegations.

Nadia Abel, Lee Middleton, Christa Provo & Rob Provo v. Royal Steter Ltd. and Cosby (Tribunal Settlement)

The four complainants went to a Burger King location in Niagara Falls in January 2002. They alleged that, while they waited in line to make an order, the security guard on duty, without any valid reason, told them that they had to leave the restaurant. After they questioned him, the

situation escalated and it was alleged that the complainants and two of their friends were ultimately all made to leave the restaurant. The complainants claimed that they were the only black customers out of over 40 persons at the restaurant at the time and that security guard targeted them because they were black. They also allege that subsequent complaints to Burger King management were not taken seriously.

Royal Steter Ltd. agreed to pay compensation to each of the complainants. More importantly, the Commission sought and obtained a number of public interest remedies designed to address future behaviour. Royal Steter Ltd. agreed to require that all security companies, currently retained or who bid for contracts, must train their officers on human rights and racial profiling, and acknowledge an obligation by the security company and its officers to comply with human rights legislation. Failure to do so could result in the termination of the contract between the corporate respondent and the security company.

Royal Steter Ltd. also agreed to establish a clear customer complaint policy that is posted at the Burger King location involved in this case. That policy, as posted, shall identify a designated manager or other representative as the contact person for a complaint. It agreed to develop and implement a written anti-discrimination and anti-harassment policy by March 1, 2007. The policy addresses employee responsibilities under the *Code* in dealing with the public, and discusses the phenomenon of racial profiling. Royal Steter Ltd. will provide copies of the policy to all current and future employees and post it in a prominent location accessible to all employees. It will also provide human rights training to all current and future managers, and ensure that future training includes a discussion of the policy.

Nafis Anwar, Fatin Nasir, Jamil Malik, Nazir Sheikh, Muhammad Tariq, v. Choice Taxi Inc., Leishman, McMurray, Thompson, Leishman, Blanchard, Brunet, Duperron, Vervoort, Ayotte, Jerou, St. Denis, Simpson, Anderson, Menzies, Nakic, Huygen, Sauvé, St. Denis, Lalonde, MacInnes (Tribunal Settlement)

This is a systemic case involving five South Asian cab owner/drivers who allege that the respondents marketed themselves as an all-white taxi company and only allowed white, Canadian-born owners/drivers to join them. The complainants further allege that the respondents' marketing and hiring practices have incited members of the public to discriminate against South Asian taxi drivers which has led to harassment and a poisoned work environment.

Some compensation was provided to the complainants. More importantly, Choice Taxi has agreed to provide a letter of offer to all South Asian taxi license owners, who receive dispatch service from it and who are currently non-shareholders, to become equal shareholders of the corporate respondent. Choice Taxi has agreed to develop and implement an Equity policy and an Anti-Racism policy. It has agreed to place an advertisement in the Cornwall Standard-Freeholder that clearly indicates that Choice Taxi is an "equal opportunity employer and encourages applications for owners, drivers, dispatchers and employees or contractors from qualified Aboriginal people, people with disabilities, racialized persons and women" and to include the same language on all job postings. It will also provide training on the aforementioned anti-racism and equity policies and to retain a human rights consultant to assist them in the development of the policies and training.

Kimberly Altenburg, Kimberly Brehm, Meenakshi Chail, Kathy Delarge, Sharon Dunbar, Irene Hein, Jacqueline Herold, Jean Hewer, Theresa Kaufman, Betty Knott, Narinjan Lamba, Penny Lang, Arlene Lupton, Judy Maerten, Vicki McMahon, Genevieve Phillips, Cathy Riddell, Sandra Rollerman, Virginia Schlotzhauer, Lynda Swan, Sheila Thomas, Colleen Tiemens, Debbie Tulloch, Linda Van Arkel, Doreen Waldron. v. Johnson Controls Limited (Partnership) and Johnson Control Inc. (Tribunal Settlement)

The complainants were all formerly employed with Johnson Controls, a large corporation, at their Stratford Plant location (the "Plant"), until its closure on December 14, 2001. They allege discrimination based on disability in relation to their pension benefits, which were set out in an agreement between Johnson Controls and the union. The agreement allowed employees to apply for early retirement, prior to age 65, if they: (1) had more than 30 years of service, regardless of age; (2) were between 60 and 64 and had 10 years or more of service, and (3) were either permanently or totally disabled and had 10 years or more of service.

In anticipation of the final closure of the Plant, Johnson Controls and the union negotiated a closure agreement, which included a term that allowed able-bodied employees in the first category to receive an early retirement pension and benefits after the plant closure date. Employees with 30 or more years of service did not have to formally apply for early retirement prior to the Plant closure date. They could make that election, after the Plant closed, if they chose to retire. However, the parties did not negotiate a similar provision in the closure agreement for employees in the second and third categories.

On December 11, 2001, employees of the Plant received a notice with respect to the pension windup, which did not include a warning to those in the second and third categories that they needed to make an application for a pension prior to the Plant's closure on December 14, 2001. In fact, most of the disabled workers were off work on extended disability benefits and/or workplace safety and insurance benefits. They were not aware of the need to make their early retirement applications prior to Plant closure. Consequently they made their applications after the Plant closure date.

Johnson Controls granted an indulgence and extended the right to apply for early retirement after closure date to employees that fell within the second category and employees who were very close to 30 years of service, (between 27 to 29 years). However, the disabled employees in the third category did not receive this extension.

Under the settlement, negotiated by Commission counsel, the closing agreement will be amended to allow the complainants to apply for pension and retiree health care benefits with different options, including a provision for now deceased employees. Johnson Controls also acknowledged its obligations to keep disabled employees fully advised of their rights and entitlements to any and all changes with respect to their employment related benefits, specifically with respect to retirement health care benefits and pension benefits. This extends to employees not actively employed but absent from the workplace on account of sick leave, WSIB, LTIP and /or any other disability related paid or unpaid leave.

Gurcharan Dran v. Paramount Canada's Wonderland Inc. (Tribunal Settlement)

Gurcharan Dran is Sikh and as part of his religious beliefs he is required to wear a turban. On July 21, 2001, he bought tickets for a go-kart track ride at Paramount Canada's Wonderland. However, he was not allowed on the ride as regulations under the *Technical Standards and Safety Act*, 2000 require all patrons to wear a helmet.

Canada's Wonderland stated that they would like to accommodate the individual requirements of patrons wearing a turban or other religious headgear, but they are currently statutorily required to mandate that all persons wear helmets when operating a go-kart.

Canada's Wonderland agreed to pay some compensation to Mr. Dran. More importantly, it agreed to request a variance from the Director of the Technical Standards & Safety Authority (the "TSSA") and an exemption from the responsible Minister to allow Sikh patrons to ride Speed City Raceway without a helmet where those patrons are required, as part of their faith, to wear a turban. In addition, the Commission, as part of the settlement, also agreed to write a letter to the Director and the Minister. The Commission has done so and is following up with both in an effort to secure this exemption province-wide.

Marcos Henriquez, Constanza Reyes, Dean Mills and Arthur Viglianti v. General Motors Defense, a division of General Motors of Canada Limited (Tribunal Settlement)

These were complaints based primarily on the complainants' citizenships. General Motors Defense ("GMD") was a division of the respondent, General Motors of Canada Limited ("GMCL"). Located at a plant in London, GMD manufactured military vehicles for various governments, including that of the United States.

Sometime before August 19, 2002, GMD began to produce "light armoured vehicles" for the United States government. In order to produce these vehicles, GMD received material and data that was exported from the United States. Federal Canadian laws set out rules concerning access to some of this military technology. Among other things, the Canadian law incorporates rules from American export control laws stating that no person who holds a citizenship other than Canadian or American can have access to certain information, unless a security clearance has been obtained from the U.S. State Department.

The complainants are Canadian citizens or landed immigrants who also hold citizenships from countries other than Canada or the United States. They all started working at GMCL in 2001 or 2002 on a contract basis after being recruited by personnel agencies that supplied workers to GMD. They were not in a union.

The complainants alleged that on August 19, 2002, GMCL called them and other workers with citizenships other than Canadian or American to a group meeting, where it told them that they were being sent home with pay for reasons relating to their citizenship. The complainants say that GMCL did not apply for security clearances on their behalf, and that while unionized workers were later returned to work, albeit with

restrictions on their former duties, they were never allowed to return.

Monetary remedies were provided to the complainants. In addition, the Commission is proceeding with other complaints, brought by unionized members, against GMD, concerning, among other things, its alleged failure to apply for security clearances for affected workers. The Commission will be able to seek public interest remedies, if appropriate, in those cases.

Matt Kurrek v. Ministry of Health and Long-Term Care and Ontario Medical Association (Tribunal Settlement)

In April 2000, the Ministry of Health and Long-Term Care (MOHLTC) and the Ontario Medical Association (OMA) entered into an agreement whereby the MOH would fund, and the OMA would administer, a Maternity Leave Benefits Program (MLBP). The stated purpose of the MLBP was to provide an opportunity for physicians who wish to spend time with their child after birth by reducing the financial hardship of being away from their practice. The MLBP provided benefits of a maximum of \$880.00 per week to eligible physicians for 17 weeks. Eligibility for the MLBP was restricted to female physicians.

Prior to the birth of his second child, Dr. Matt Kurrek applied for benefits under the MLBP in August 2000. It was his intention to stay at home with his newborn while his wife returned to work. Dr. Kurrek's application was rejected and he was advised that he was ineligible to receive benefits under the MLBP as benefits were available to female physicians only. Dr. Kurrek subsequently filed a human rights complaint. The Commission took the position that the denial of benefits to the complainant was a violation of section 1 of the *Code* – discrimination with respect to services because of sex. The respondents took the position that the MLBP was a “special program” within the meaning of section 14 of the *Code*.

In 2005, the OMA and the MOHLTC replaced the MLBP with a Pregnancy and Parental Leave Benefits Program. Under this program, female physicians are entitled to receive a pregnancy leave benefit, in order to allow them to take time away from their practice to recover from the physical and psychological aspects of pregnancy and childbirth and to establish breastfeeding. In addition both male and female physicians are entitled to a parental leave benefit to provide an opportunity for these physicians to spend time with their child following

birth or adoption. Subsequently, the parties agreed to settle the complaint upon payment of compensation on account of legal fees.

Gerard Loisel v. The Niagara Regional Police Service (Tribunal Settlement)

The complainant, Gerard Loisel, is deaf. In April 2002, he was involved in a dispute when police officers were called. Mr. Loisel was later arrested. At the police station, the police took Mr. Loisel's personal items, including his glasses and hearing aid, and placed him in a cell. During the night, the respondent proceeded to complete the formalities of the arrest. Mr. Loisel did not have his glasses or hearing aid nor was he provided with an interpreter. The Commission's investigation alleged that the policy of removing communication devices from detained individuals was problematic and that there was a lack of clear procedures to ensure that Mr. Loisel's disability needs were properly accommodated. The case was referred to the Tribunal.

The police agreed to pay some compensation to Mr. Loisel. More importantly, it agreed to review and amend its policies relating to the confiscation of personal property belonging to persons in custody and access to interpreters where the detained individual has a disability. In particular, it agreed to amend its General Order-018.06 in respect of "Persons in Custody" by adding a new section (6.1.0) entitled, "Compliance with the Ontario *Human Rights Code*", which stated that although it may be reasonable to remove a walking stick from an aggressive detainee, it may not be reasonable to relieve a person of his/her hearing aid when required for communication purposes.

James Lyons, Jim Westwood v. City of Toronto and Toronto Professional Firefighters Association – Local 3888 (Tribunal Settlement)

Mr. Lyons and Mr. Westwood complained that the City of Toronto and the Toronto Professional Firefighters' Association discriminated against them because of age, by failing to permit them to work past the age of 60. When the various boroughs amalgamated their fire services in 1998, firefighters who came from boroughs where the retirement age was 65 were permitted to remain in employment until that age. By contrast, firefighters such as the complainants, who had been employed by boroughs with a retirement age of 60, were required to retire at that age.

Since that time the policy changed so that all firefighters may stay on until the age of 65. Since these complaints arose at a time when the *Code* did not allow complaints based upon age discrimination for over-65 year olds, there was no public interest remedy needed for the resolution of these complaints. The *Human Rights Code* has since been amended to prohibit discrimination past the age of 65.

In January 2007 the parties reached a resolution of all outstanding matters such as salary, service and benefits. By this time, the complainants had been returned to the workplace.

Michael McKinnon v. Ontario Public Service Employees Union, Dewar, Keilty, Spencer, Sellick, DeFreitas, Johnson, Casselman (Tribunal Settlement)

The complainant, Michael McKinnon, alleged that the Ontario Public Service Employees Union ("OPSEU") and the named personal respondents either launched or supported reprisal actions against him for previously filing a human rights complaint with respect to his racially poisoned work environment.

The Commissioners referred only two portions of the complaint to the Tribunal, namely that OPSEU should not have removed the complainant from the union and that OPSEU should not have supported the personal respondents' actions in filing a work refusal against the complainant pursuant to the *Occupational Health and Safety Act*.

OPSEU maintained that Mr. McKinnon's membership was suspended for less than a month at a time when there was real disagreement as to whether McKinnon, who was then an Acting Manager, could remain part of the union. It also maintained that the work refusals, against Mr. McKinnon as an Acting Manager, were not unusual and alleged that they rose out of legitimate concerns.

Amongst other things, OPSEU agreed that it would not take any steps to terminate the complainant's membership solely by reason of his status as an Acting Manager. OPSEU also committed to take all reasonable steps to ensure that no legal process is used by any OPSEU member or employee in the bargaining unit, either as a reprisal against the complainant for having exercised his rights under the *Code* or as a means of otherwise violating the *Code*. OPSEU also agreed that where it lacked the legal authority to terminate a process pursued by one of

its members against the complainant, which constitutes a reprisal or a violation of the *Code*, it will not provide any support to the process and will take all reasonable steps to oppose the party with carriage of that process. OPSEU confirmed its intention to continue funding Mr. McKinnon's representation with respect to his separate complaints against the Ministry of Correctional Services, which are currently before the Tribunal.

Jessica Reynolds v. Toronto Transit Commission (Tribunal Settlement)

Jessica Reynolds is person with a disability who uses a walker as a mobility aid. On March 5, 2005, she asked a TTC bus driver to lower a ramp that is used to assist people with mobility difficulties. The driver refused, stating, incorrectly, that TTC policy only allowed deployment of the ramp for people in wheelchairs and scooters.

Since the incident, the TTC cautioned their driver and reminded him of their policy that all operators should be proactive in deploying the lift or ramp to accommodate customers with any mobility issue. This driver was also sent for re-training. The TTC has also re-posted their policy at least twice to remind drivers of their obligations. A notice was also sent to all drivers in their paycheques.

The TTC agreed to provide some compensation to Ms. Reynolds. More importantly, it agreed that, before December 31, 2007, it will enact an advertising campaign, similar to other normal advertising campaigns, which will positively advertise its current policy on accessible transit (including that TTC drivers should be proactive in deploying the lift or ramp to accommodate customers, with any mobility issue, in accordance with the policy) and the availability of accessible lift/ramp-equipped and low-floor buses to patrons. This advertising campaign will consist of the placement of "car card" posters and "dangler" leaflets on randomly selected buses. The advertising campaign is scheduled to run for 4 to 6 weeks. The Commission will comment and provide feedback on the proposed campaign and it will also be posted on the TTC's Web site.

Adam Pukas v. Halton District School Board (Tribunal Settlement)

The complainant, Adam Pukas, is a student who sought accommodation from the Halton District School Board. Among other things, he wished to be in a regular classroom with supports from an educational assistant (an "EA").

The allegation was that the Board rejected the requests by saying that EAs could only be assigned to students with physical, as opposed to developmental or behavioural, disabilities. The Board did issue a memorandum in 2003 stating that priority for EAs “must be given to students requiring support to meet significant health and safety needs”; and that students with behavioural issues will only be considered for support with special consultation, “and where the safety of the individual or others is at risk”.

The Board provided general compensation. With respect to the public interest, the Board agreed to provide copies of the Commission’s *Guidelines on Accessible Education* to its Trustees. Importantly, it agreed to issue memoranda to its principals and vice-principals saying that:

- it does not have a policy of restricting the allocation of EAs solely to physically-disabled students who have significant health, safety or personal care needs;
- it will assign EA support to students, whether in self-contained classes or otherwise, where doing so is appropriate to meet disability-related needs, and will not cause undue hardship within the meaning of the *Code*; and
- before disciplining students with disabilities, it will assess whether the behaviour in question was a manifestation of the student’s disability, for example by considering whether the student is receiving appropriate accommodation.

Jeffrey Van Gorp v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario as Represented by the Minister of Transportation (Tribunal Settlement)

Jeffrey Van Gorp used to have a driver’s licence. In 1997, he was diagnosed with bitemporal hemianopia, which affects his peripheral vision. The Ministry suspended his licence. Under the old regulations, to get a “G” licence, a person needed to have a horizontal field of vision of at least 120 degrees as measured by confrontation tests. Van Gorp’s peripheral vision was less than the required minimum. Under the old regulatory scheme, the Ministry could not waive the requirements.

As of May 29, 2005, the regulations were amended, to provide as follows:

- 18 (2) An applicant for or a holder of a Class G, G1 or G2 driver's licence must have,
 - (a) a visual acuity as measured by Snellen Rating that is not poorer than 20/50 with both eyes open and examined together with or without the aid of corrective lenses; and
 - (b) a horizontal visual field of at least 120 continuous degrees along the horizontal meridian and at least 15 continuous degrees above and below fixation, with both eyes open and examined together,
- 21.2 (1) The Minister may waive the qualification set out in clause 18 (2) (b) for an applicant for or a holder of a Class G, G1 or G2 driver's licence if,
 - (a) the applicant or holder provides evidence that he or she has successfully completed the tests, procedures and examinations that the Minister may require

As a result of the change to the regulations, a person with less than 120 degrees of peripheral vision can obtain a licence if the person is tested, and found able to drive safely.

Van Gorp went through the testing procedure (which took some time, as the Ministry had to set up testing procedures and had a number of applicants), and he has obtained his licence again. The change in the regulations is a systemic remedy obtained in the public interest.

Cases in Higher Courts

Gary Malkowski v. Ontario Human Rights Commission and Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Municipal Affairs and Housing (Divisional Court)

The Commission dismissed Gary Malkowski's human rights complaint against the provincial government and the Ministry of Municipal Affairs and Housing. In his complaint he alleged that the failure by these respondents to include a requirement in the Ontario *Building Code* that theatres in the province be equipped with Rear Window Captioning (a device that provides captioning to hearing impaired patrons) amounts to discrimination in the provision of a service on the ground of disability. He sought judicial review of the Commission's decision.

The Divisional Court dismissed the application. It held that the *Human Rights Code* could not be used to “read in” or add words to legislation that were not put there by the legislature. A Human Rights Tribunal could direct that a government body ignore text in a statute that is contrary to the *Code*. This is due to the primacy of the *Code* over other legislation. However, the Tribunal cannot itself add words to a statute that are not already there. The Tribunal concluded: “The Legislature is sovereign and it would take clear language to establish any tribunal with authority to add language to what the Legislature has done. The *Charter* is such a document, but the *Code* is not. To read the *Code* as the applicant asks is to grant to the Tribunal the power to amend legislation to bring it into conformity with the *Code*. I cannot find that power in this language.”

Hamilton Street Railway Company, London Transit Commission, Toronto Transit Commission, and Transit Windsor v. Ontario Human Rights Commission (Divisional Court, Single Judge)

A “special program” under section 14 of the *Code* is immunized from a claim of discrimination. The Ontario Human Rights Commission exercised its power under section 14 of the *Code* and declared that the specialized paratransit services operated by the London Transit Commission, the Hamilton Street Railway, the Toronto Transit Commission and Transit Windsor, are not “special programs”. These transit service providers asked the Court to strike down these declarations and to prohibit the Commission from reconsidering these decisions on the ground that it was biased. The Court dismissed the application. It first held that the application was premature and that the Commission’s reconsideration decision should be decided, first. In addition, it held that the public comments of one member of the Commission, even if it can be said that they demonstrated some bias, could not be said to taint the other members.

Weyerhaeuser Company Limited, carrying on business as Trus Joist v. Ontario Human Rights Commission et al. (Divisional Court)

The Commission had referred a case involving pre-employment drug testing to the Tribunal. Weyerhaeuser brought a motion to dismiss at the Tribunal arguing that the complainant was not dismissed because of a failed drug test, but because he had allegedly lied when asked whether or not he smoked marijuana. The Tribunal dismissed the motion on the basis that these were factual issues that required evidence to be

called and could not be decided based on mere written submissions. The Divisional Court overturned the Tribunal's decision. It held that the complainant was not dismissed because he was perceived to have a disability. Rather, it was because he had lied when asked whether he smoked marijuana. This factual conclusion was based on the Court's interpretation of the complainant's description of the question asked of him, and his answer, as set out on the complaint form that he filed with the Commission.

The Court also decided that pre-employment drug testing in Ontario was permissible where the consequence of a failed test was not automatic dismissal. Weyerhaeuser's policy required a person that failed its initial test to report to a substance abuse professional, to subsequently provide a negative drug re-test and to sign a Commencement of Duty Agreement, which states that the person "may" be terminated if he or she engages in "Prohibited Conduct" within the next five years. "Prohibited Conduct" includes being at work with a blood alcohol concentration of 0.001, using alcohol within 8 hours of performing a safety sensitive task, using alcohol within 8 hours of an accident, possessing and consuming alcohol while on duty, using or possessing controlled substances (including marijuana) at any time, and refusing to submit to an alcohol or drug test. The Court concluded that, as these sanctions were not as severe as dismissal, it could not be said that Weyerhaeuser perceived of persons that had failed an initial drug test as having a disability.

The Commission, and the Tribunal, have sought leave to appeal from this decision to the Ontario Court of Appeal.

Kevin Keays v. Honda Canada Inc. operating as Honda of Canada Mfg. (Court of Appeal, leave to appeal to the Supreme Court of Canada, granted)

The Commission intervened in this case in the Court of Appeal, and will be seeking leave to intervene when the case is argued in the Supreme Court of Canada. Keays was absent from work due to a disability, chronic fatigue syndrome. Honda had a requirement that Keays had to get a doctor's note validating each absence before he could return to work. This requirement was not imposed on workers with "mainstream illnesses". Having to go to the trouble of obtaining these notes had the effect of lengthening each of Keay's absences and worsening his condition. The company doctor also doubted the nature and extent of

his disability. He was eventually terminated. Keays sued for wrongful dismissal.

At trial, the judge found in Keays favour. At issue was whether Keays could also receive punitive damages. At common law, such damages are available where the employer has also committed an “independent actionable wrong”. The trial judge held that Honda had failed in its duty to accommodate Keays, contrary to the *Human Rights Code*, and that this met that test. On appeal, Honda argued that as there is no tort of discrimination known to law and that the *Human Rights Code* cannot be considered “actionable”, as that term is reserved for civil actions. The Court of Appeal disagreed holding that a broad view of what is “actionable” should be adopted. The punitive damages are appropriate because of the high handed and discriminatory manner in which Keays was terminated. Discriminatory conduct, the Court held, can support an independent action for wrongful dismissal, even though that same conduct might also happen to be a breach of the *Code*.

Council of Canadians with Disabilities v. Via Rail Canada Inc., Canadian Transportation Agency, Canadian Human Rights Commission, Ontario Human Rights Commission, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Manitoba Human Rights Commission, Saskatchewan Human Rights Commission, Transportation Action Now, Alliance for Equality of Blind Canadians, Canadian Association for Community Living, Canadian Hard of Hearing Association, Canadian Association of Independent Living Centres and Disabled Women’s Network Canada (Supreme Court of Canada)

The Commission intervened in this appeal and was permitted by the Court to make written submissions. The position adopted by the majority of the Court reflects the Commission’s policies on the duty to accommodate persons with disabilities. VIA rail had purchased railway cars from Britain that were not wheelchair accessible. VIA engaged in a multi-million dollar retrofit of the cars, but still did not address all of the inherent barriers to access in their design.

The majority of the Court rejected the “network analysis” adopted by Federal Court of Appeal. The Federal Court looked at the fact that some trains on some routes were accessible. The Supreme Court held that the mere fact that there are accessible trains travelling along only some routes does not justify inaccessible trains on others. “It is the global network of rail services that should be accessible. The

ad hoc provision of services does not satisfy Parliament's continuing goal of ensuring accessible rail services". In addition, the Commission (and others) argued, and the Court accepted, that there was a higher obligation on service providers to not create new barriers when initiating a new structure or service. It held that "human rights law includes an acknowledgment that not every barrier can be eliminated, it also includes a duty to prevent new ones, or at least not knowingly to perpetuate old ones where preventable". The Court found that VIA did not seriously investigate the possibility of reasonably accommodating the use of personal wheelchairs or to provide access for persons with disabilities. The Court upheld that original decision of the National Transportation Agency ordering VIA to properly retrofit the railway cars.

List of Decisions, Settlements, Judicial Reviews and Appeals

HRTO Final Decisions	Grounds
Braithwaite, Illingworth v. The Attorney General for Ontario and the Chief Coroner <i>(complaint successful, appeal filed by respondents in the Divisional Court)</i>	association
Cugliari v. Teleefficiency Corporation, Clubine <i>(complaint successful)</i>	race
Forrester v. Regional Municipality of Peel, Police Services Board <i>(complaint successful)</i>	sex
Hogan, Stonehouse, A.B., McDonald v. Ministry of Health and Long-Term Care <i>(complaint partially successful; appeal filed by Commission in the Divisional Court)</i>	disability, sex
Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation <i>(complaint successful – appeal filed by respondents in the Divisional Court)</i>	receipt of public assistance
Jackson v. M. Butler Insurance Brokers Ltd., Butler <i>(complaint successful)</i>	disability
Lestage v. Rénozone Express Inc., Labre <i>(complaint successful)</i>	disability
Modi v. Paradise Fine Foods Ltd., Aycha, Omarbach <i>(complaint successful)</i>	creed, ethnic origin, place of origin
Murchie a.k.a. McIntyre v. JB's Mongolian Grill, Conyers, McQueen, Odd <i>(complaint successful)</i>	sex, harassment, reprisal
Pridham v. En-Plas Inc., Rosario <i>(complaint successful)</i>	disability
Tweedle v. Orlick Industries Limited, Paduano <i>(complaint dismissed)</i>	sex, sexual solicitation, harassment, reprisal

Further HRTO Decisions	Grounds
Stephens, Symister v. Lynx Industries Inc., Schram, Morris <i>(decision vacating earlier decision on costs)</i>	colour, race
Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation <i>(explanatory aspect of final decision)</i>	receipt of public assistance
McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services), Geswaldo, Simpson, James, Hume <i>(further decision on remedy and on report of the 3rd party consultants to the HRTO)</i>	race, ancestry, ethnic origin, harassment
Naraine v. Ford Motor Company and The Ford Motor Company of Canada Limited <i>(quantum of damages)</i>	race
Glover v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. <i>(refusal to reopen on the merits in light of binding settlement)</i>	sex, sexual solicitation, reprisal
Glover v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. <i>(confirmation of settlement)</i>	sex, sexual solicitation, reprisal
Interim HRTO Decisions	Grounds
Altenburg et al. v. Johnson Controls Limited – Partnership and Johnson Control Inc. <i>(request for adjournment)</i>	disability
Arzem et al. v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario <i>(as represented by the Minister of Community and Social Services, the Minister of Education, and the Minister of Children and Youth Services) (2 int. decisions: adding school boards as respondents; and, constitutional challenge to definition of age in the Code)</i>	disability

Interim HRTO Decisions	Grounds
Barker, Malkowski, Simser v. Alliance Atlantis Cinemas, Cineplex Galaxy LP & Famous Players, a division of Viacom Canada Inc. (now Cineplex Entertainment LP), Universal Studios Canada Inc., AMC Entertainment International Inc., and Rainbow Centre Cinemas Inc. (<i>motion for production</i>)	disability
Brown v. Trebas Institute Ontario Inc., Hood, Schreiner, Brandt, Bulmer (<i>3 int. decisions: 1. unreported decision re production of documents; 2. request for adjournment & compliance of decision #1; and, decision on remaining respondents and request for adjournment</i>)	disability
Chard v. Newton (<i>2 unreported decisions re filing of materials</i>)	sex
Chorny v. Trus Joist, a Division of Weyerhaeuser, Argue (<i>2 int. decisions: Tribunal's jurisdiction - amending corporate name, removing personal respondent; and, decision on production</i>)	disability
Domingues v. Fortino, Varbaro (<i>allowing for written hearing</i>)	sex, sexual solicitation
Earhart v. Nutritional Management Services Limited, Thompson, Burns, Lyonnais (<i>admission of evidence</i>)	sex, sexual harassment, reprisal
Giguere v. Popeye Restaurant, Landry (<i>adding ground of discrimination</i>)	association
Greenhorn v. 621509 Ontario Inc. o/a Belleville Dodge Chrysler Jeep, Belch (<i>motion to add respondent</i>)	sex, sexual harassment
Ishabid v. Fitzgerald, (d.b.a. Personal Touch Janitorial Services) (<i>unreported decision re amendment of respondent name</i>)	ancestry, race, reprisal

Lestage v. Rénozone Express Inc., Labre (2 int. decisions, both on request for written hearing)	disability
Nassiah v. Peel Regional Police Services Board, Elkington (motion for production and qualification of expert witness)	race
Nelson v. Lakehead University, Dodgastar, Phillip (particulars, production)	age
OHRC v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, 1528433 Ontario Ltd. c.o.b. Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. (request to add party to breach of settlement complaint)	sex, sexual solicitation, reprisal
Romano v. 1577118 Ontario Inc. o/a La Luna by the Lake Restaurant, Piemontese (request for written hearing)	sex, sexual solicitation
Seguin v. Great Blue Heron Charity, Thompson, Balfour, Anderson, Smoke, Woodcock (unreported decision re adjournment)	sex
Sicheri v. Her Majesty the Queen in Right of the Province of Ontario as represented by The Ministry of Community and Social Services Windsor-Essex Children's Aid Society (preliminary issues involving notice of constitutional question)	disability, family status
Sinclair, Craig, Fawcett, Coubrough, Gordon, Faysal v. General Motors Defence, a division of General Motors of Canada Limited (3 int. decisions on interventions)	citizenship, place of origin
Tubbs v. Universal Workers Union, Labourers' International Union of North America, Averro, Quinn, Dionisio (reconsideration of previous decision on production)	colour, race
Wang v. York Regional Police Services, Muir, Graham. (production issue)	ancestry, ethnic origin, race

HRTO Settlements	Grounds
Abel, Provo K., Provo R., Middleton v. Royal Steter Ltd. o/a Burger King Restaurants of Canada Inc. Cosby	colour, race
Alfaleh v. Meadowlands Preschool Inc., Payne-Tate, Currie	disability
Altenburg, Brehm, Chail, Delarge, Dunbar, Hein, Herold, Hewer, Kaufman, Knott, Lamba, Lang, Lupton, Maerten, McMahon, Phillips, Ridell, Rollerman, Schlotzhauer, Swan, Thomas, Tiemens, Tullock, Van Arkel, Waldron v. Johnson Controls Limited (Partnership) and Johnson Control Inc.	disability
Amid (now Bakeshlou) v. 3458954 Canada Inc. (c.o.b. Infotel Publications), Tasopoulos, Dienesch	race, ethnic origin
Amoah v. G4S Cash Services (Canada) Ltd., Maloney	colour, race
Anwar, Nasir, Malik, Sheikh, Tariq, v. Choice Taxi Inc., Leishman, McMurray, Thompson, Leishman, Blanchard, Brunet, Duperron, Vervoort, Ayotte, Jerou, St. Denis, Simpson, Anderson, Menzies, Nakic, Huygen, Sauvé, St. Denis, Lalonde, MacInnes	citizenship, colour, ethnic origin, place of origin, race
Canadian Auto Workers, National Union and its Local 1325 et al. v. Johnson Controls Limited	disability
Brasch v. Medi+Plus #503 (Gascoigne's), Munshaw	sex
Burman v. Mister Keys Limited o/a Key Man Engravable, Gins	sex
Carr-Kartash v. Main Street Daycare Services Inc., Simpson	disability
Christie v. Waterloo Regional Police Services	disability
Dadas v. Prizm Brands	disability
Deacon, Huber v. Metro Credit Union Limited (now Alterna Savings and Credit Union Limited), First Canadian Title	marital status, sexual orientation
Delsey v. City Chevrolet Ltd., Payne, Burroughs	disability

HRTO Settlements	Grounds
Desai Y., Desai V., Desai M., Desai P., v. Del Condominium Rentals Inc.	ancestry, citizenship, ethnic origin, place of origin
DiGiacomo v. University Health Network	disability
Donnan v. Investors Group Financial Services Inc., Carson	sex, reprisal
Dran v. Paramount Canada's Wonderland Inc.	creed
Duran v. Ontario Corporation No. 000621753, Grocery Ventures (Westway) Inc. v. Mallia, Galati	age, ancestry, citizenship, disability, ethnic origin, place of origin
Faiz v. Harper Detroit Diesel Limited, Teodoro, Strathern, Dibiasio	disability
Frampton v. Regency Care Corp. o/a The Waterford, Paradine, Scully	disability
Garrelhas v. ICE Consultants Inc., Bain, Wright	disability
Gault v. The Canadian Corps of Commissionaires (Great Lakes), Kedzierski	disability
Goselin v. General Motors of Canada Limited, Bos, Bantam	disability
Goulet v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario as represented by the Attorney General, Hayashi	sex
Graziano v. K.A.S. Personal Services Inc.	disability
Henriquez, Reyes, Mills, Viglianti v. General Motors Defense, a division of General Motors of Canada Limited	citizenship, place of origin
Hill v. Orion Bus Industries Ltd., Haswell	disability, age
Hogan v. Durham Regional Police Services, Gibson	sex
Ishabid v. Fitzgerald (c.o.b. Personal Touch Janitorial Services)	ancestry, race, reprisal

HRTO Settlements	Grounds
Jakubcova v. Pusateri's Ltd. o/a Pusateri's Fine Foods, Quesenberry, Mastroianni	sex
Joseph v. Wray Energy Controls Ltd. o/a Energy Management Systems, Gibson, McKinnon	ancestry, colour, race, sex
Kalintsis v. Stone Tile International Inc., Sherman, Hesse, Bencimol	disability, sex
Kerr v. Howard Family Shelter, Hyman, Ford, Smith, Summerfield, Gordon, Latchford, Watt, Trautmann, Pearson, Yorke, Caine-Comrie, O'Donohue	race
Khan v. The Carpet Department Inc., Shears, Metcalfe	disability
Kiessling v. The Corporation of the Town of Kirkland Lake, Day	disability, family status, harassment
Kinsella v. York Condominium Corporation No. 3	disability
Kurrek v. Ministry of Health and Long-Term Care and Ontario Medical Association	sex
Larocque v. 943118 Ontario Inc. o/a Bank Street Hyundai, Clouthier	disability
Lecky v. CPI Plastics Group Ltd., Lindsay	colour, race
Logan v. Cerase Holdings Limited, Cerase	age, colour, family status, marital status, place of origin, race, sex
Loisel v. The Niagara Regional Police Service	disability
Lyons, Westwood, v. City of Toronto and Toronto Professional Fire Fighters Association – Local 3888	age
MacDonald v. Royal Ottawa Health Care Group and Brookfield Lepage Johnson Controls	disability
Malkowski v. Ontario Association of Former Parliamentarians	disability

HRTO Settlements	Grounds
McGregor v. John Bruce Village Co-operative	association, family status, marital status, sex
McKay v. Bardoel	family status
McKinnon v. Ontario Public Service Employees Union, Casselman, Sellick, Dewar, Spencer, Kielty	reprisal
Medwid v. The Brick Warehouse LP (formerly known as The Brick Warehouse Corporation), Viveiros	sex, sexual solicitation, reprisal
M M v. Roberts/Smart Centre	disability
Morton/Roberts v. National Hockey League, Van Hel- lemond	age
Niyongabo and Ndayrubaha v. Dollco Printing, Moreau	race
Okbat v. On-Line Film Services Inc., Fox, Hall	ethnic origin
Othmer v. Cornerstone Courier Inc., Green	sex, reprisal
Passarelli v. Yacobi	sex, family status
Perritt v. Standard Life Mutual Funds Ltd., Standard Life Assurance Company, Lombardi, Mitchell	disability
Pisano-Costa v. Pure Simple Beatury Inc., Eng	place of origin, sex, harass- ment
Poff v. 706877 Ontario Inc. o/a Pinnacle Property Management	disability
Potter v. Serrador A., Serrador P.	race, ethnic origin
Pukas v. Halton District School Board, Bartnicki, Trigg	disability
Raguin v. Overcomers of Sudbury Inc., Lamarre, Base, Craig	marital status
Reynolds v. Toronto Transit Commission	disability

HRTO Settlements	Grounds
Richards v. Enbridge Home Services, a division of Enbridge Services Inc., Fortin	disability
Rill v. Kashruth Council of Canada, Levin	creed
Roberts v. Beatrice House, Chaisson	sex, sexual orientation
Robinson v. CHEP Canada Inc., Paterson, Adlam	colour, ethnic origin, place of origin, race, reprisal
Scarth v. Dolco Printing	disability, creed, reprisal
Schneider v. Gesco Industries, Dudomaine, Moncik, and Mandrake Management Consultants Inc., Jay	age
Shehab v. Citadel General Assurance Company	creed, ethnic origin
Sparks v. Martin House Corporation, Gatten	sex
Spyropoulos v. Don Mills Dental Office, Kodama	disability, family status
St. Croix v. Marvin Starr Pontiac Buick Cadillac Inc., Starr, Staley, Tekneian, Holbiski, Starr	sex, sexual harassment, sexual solicitation
Styles v. Mason Windows Limited, Proctor, Carly, Mason	harassment, colour, place of origin, race
Szkok v. Senior Link, Lipsett, McGowan	disability
Teehan v. Meadowbrook Golf and Country Club Association	sex
Van Gorp v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Transportation	disability

Vancamp v. 548465 Ontario Inc., Williams	sexual orientation, harassment
Wilson v. Char-Mar Developments Inc. o/a Pelee Island Hotel and Pub, Pingue, Derring	ancestry, perceived disability

Superior Court of Justice	Grounds
In the matter of the proposal of Century Circuits Inc. of the City of Toronto in the Province of Ontario <i>(decision in bankruptcy court)</i>	colour, place of origin, race

Divisional Court (Appeal)	Grounds
Quereshi v. OHRC and Board of Education for the City of Toronto and Central High School of Commerce and AG <i>(damages reduced but appeals and cross-appeals otherwise dismissed)</i>	race, creed, sex, age
OHRC v. Lynx Industries Inc., Schram, Morris <i>(HRTO decision on reopening appeal regarding costs dismissed on consent – settlement reached re costs)</i>	race, colour

Divisional Court (JR)	Grounds
Baldassaro v. OHRC and The City of Toronto <i>(application dismissed)</i>	disability
Hamilton Street Railway Company, London Transit Commission, Toronto Transit Commission, and Transit Windsor v. OHRC <i>(application dismissed)</i>	special programs
Jazairi v. OHRC <i>(application dismissed)</i>	race
Malkowski v. OHRC and her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Municipal Affairs and Housing <i>(application dismissed)</i>	disability

Weyerhaeuser Company Limited c.o.b. as Trus Joist v. OHRC and Chornyj <i>(application granted, leave to appeal to Ontario Court of Appeal filed Mar. 23/07)</i>	disability
Tubbs v. Universal Workers Union, Labourers Int'l Union of North America, Local 183, Averro, Quinn, Dionisio <i>(decision on costs)</i>	race, colour

Court of Appeal	Grounds
Keays v. Honda Canada Inc. <i>(intervention and submissions on merits; leave to appeal to the Supreme Court of Canada granted)</i>	disability
Jazairi v. OHRC <i>(motion for leave denied)</i>	race
Losier v. OHRC <i>(motion for leave denied)</i>	disability, sex, reprisal
McLean v. OHRC and Peel Regional Police Services Board <i>(motion for leave denied)</i>	race

Supreme Court of Canada	Grounds
Tranchemontagne v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services, and between Werbeski v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services <i>(OHRC as intervener, OHRC's position on appeal upheld – appeal granted)</i>	disability
Losier v. OHRC <i>(2 motions for leave to appeal denied)</i>	disability, sex, reprisal

<p>Council of Canadians with Disabilities v. Via Rail Canada Inc., Canadian Transportation Agency, Canadian Human Rights Commission, Ontario Human Rights Commission, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Manitoba Human Rights Commission, Saskatchewan Human Rights Commission, Transportation Action Now, Alliance for Equality of Blind Canadians, Canadian Association for Community Living, Canadian Hard of Hearing Association, Canadian Association of Independent Living Centres and Disabled Women's Network Canada <i>(OHRC as intervener- OHRC's position on appeal upheld, appeal granted)</i></p>	<p>disability</p>
--	-------------------

Select List of Publications

All documents available in English and French: additional languages where noted.

	Publications Ontario	Web Site
Plain Language Documents		
Aboriginal People & the Ontario <i>Human Rights Code</i> (available in English, French, Cree, Mohawk, Ojibway) (12/05)	✓	✓
Age Discrimination: Your Rights & Responsibilities (7/03)	✓	✓
Female Genital Mutilation: Questions and Answers (available in English, French, Amharic, Arabic, Somali, Swahili) (8/99)	✓	✓ (English & French only)
Guide to the <i>Human Rights Code</i> (5/99)	✓	✓
Guide to Mediation Services (5/97)		✓
Guide to Releases with Respect to Human Rights Complaints (5/06)		✓
Hiring: Your Rights & Responsibilities * (11/01)	✓	✓
Hiring? A Human Rights Guide (3/99)		✓
Human Rights at Work (1/04)		✓
Human Rights in Ontario: A Complainant's Guide (available in English/French; Bengali, Chinese, Gujarati, Hindi, Punjabi, Somali, Spanish, Tagalog, Tamil, Urdu, Vietnamese) (7/00)	✓	✓

* Available in English, French, Chinese, Punjabi, Somali, Spanish, Tagalog, Urdu, Vietnamese

If You Receive a Human Rights Complaint – A Respondent's Guide (5/99)		✓
Pregnancy and Breastfeeding (11/01)	✓	✓
Ontario Human Rights Commission – Complaint Process Service Guide (3/07)		✓
Pregnancy – Before, During and After: Know Your Rights (5/99)		✓
Protecting Religious Rights (1/00)	✓	✓
Racial Harassment: Your Rights & Responsibilities * (11/01)	✓	✓
Racial Slurs and Harassment and Racial Jokes (6/96)		✓
The Commission: What you need to know * (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment: Your Rights & Responsibilities * (11/01)	✓	✓
Sexual Harassment and Other Comments or Actions About a Person's Sex (11/96)		✓
Sexual Orientation: Your Rights & Responsibilities (11/01)	✓	✓
Policies and Guidelines		
Guidelines on Accessible Education (9/04)		✓
Guidelines for collecting data on enumer- ated grounds under the <i>Code</i> (9/03)		✓
Guidelines on Special Programs (11/97)		✓
Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate (11/00)		✓
Policy and Guidelines on Discrimination Because of Family Status (4/07)		✓

Policy and Guidelines on Racism and Racial Discrimination (6/05)	✓
Policy on Creed and the Accommodation of Religious Observances (10/96)	✓
Policy on Discrimination Against Older Persons Because of Age (2/07)	✓
Policy on Discrimination and Harassment Because of Gender Identity (3/00)	✓
Policy on Discrimination and Harassment Because of Sexual Orientation (1/06)	✓
Policy on Discrimination and Language (6/96)	✓
Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding (10/01)	✓
Policy on Drug and Alcohol Testing (9/00)	✓
Policy on Employment-Related Medical Information (6/96)	✓
Policy on Female Genital Mutilation (FGM) (11/00)	✓
Policy on Height and Weight Requirements (6/96)	✓
Policy on HIV/AIDS Related Discrimination (11/96)	✓
Policy on Requiring a Driver's Licence as a Condition of Employment (6/96)	✓
Policy on Scholarships and Awards (7/97)	✓
Policy on Sexual Harassment & Inappropriate Gender-Related Comments and Conduct (9/96)	✓

Other Publications		
Annual Reports	✓	✓
Developing Procedures to Resolve Human Rights Complaints Within your Organization (6/96)		✓
<i>Human Rights Code</i>	✓	✓
<i>Human Rights Code Card (11" x 17")</i>	Contact the Commission	
Human Rights Policy in Ontario (2001)	Contact CCH Canadian Ltd. 90 Sheppard Avenue East Suite 300, Toronto, ON M2N 6X1 Toll Free: 1-800-268-4522 E-mail: cservice@cch.ca	

**Except as noted, publications are only available
through Publications Ontario**

1-800-668-9938 or via the Commission's Web site: www.ohrc.on.ca

FINANCIAL POSITION AS AT MARCH 31, 2007 (\$'000)

	2006-07 Printed Estimates	Revised Budget Mar. 31, 2007	Actual Expenditure Mar. 31, 2007	2006-07 Year-End Variance	
				\$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	9,966.8	10,378.4	10,378.4	411.6	(3.97)
Employee Benefits	1,247.9	1,187.1	1,187.1	(60.8)	5.12
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,208.7	2,031.3	2,031.3	177.4	8.73
TOTAL EXPENSES	13,423.4	13,596.8	13,596.8	173.4	(1.28)

Endnotes

- 1 See the UN's Paris Principles on human rights, which calls for reports be made "to the Government, Parliament and any other competent body...[with] opinions, recommendations, proposals and reports on any matter concerning the promotion and protection of human rights." [Principles Relating to the Status of National Institutions, annex to National Institutions for the Promotion and Protection of Human Rights, CHR Res. 54, UN ESCOR, 1992, Supp. No. 2 of UN Doc. E/1992/22, chap. II, sect. A; GA Res. 48/134, UNGAOR, 1993, Annex.]
- 2 Ibid.
- 3 The Enhanced Complaints Process (ECP), launched in spring 2007, was in planning for more than a year before the new Act was passed. For more information on the ECP, please refer to "Case Management" under "Human Rights Complaints from the Public".
- 4 The Commission responded to 40,391 (or 80 %) of the 50,831 telephone calls received. The rate of "abandoned" calls does not account for individuals who call back again successfully and are able to speak with an inquiries representative.

Notes

- 1 Vor les Principes de Paris sur les droits de la personne, qui préconisent que soient fournis « au gouvernement, au parlement et à tout autre organe compétent [...] des avis, recommandations, propositions et rapports concernant toutes questions relatives à la protection et à la promotion des droits de l'homme ». [*Principes concernant le statut et le fonctionnement des institutions nationales pour la protection et la promotion des droits de l'Homme*, annexe au document Institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme. Résolution 1992/54 adoptée par la Commission des droits de l'homme, supplément n° 2 (E/1992/22), chap. II, sect. A, documents officiels du CES NU, 1992; annexe de la résolution A/RES/48/134 adoptée par l'Assemblée générale, documents officiels des Nations Unies, 1993]
- 2 *Ibid.*
- 3 Le processus amélioré de traitement des plaintes, lancé au printemps 2007, était en préparation depuis plus d'un an avant l'adoption de la nouvelle Loi. Pour de plus amples renseignements sur le processus, voir « Gestion des dossiers » sous la rubrique « Plaintes du public pour atteinte aux droits de la personne ».
- 4 La Commission a répondu à 40 391 (soit 80 %) des 50 831 appels téléphoniques reçus. Le taux d'appels abandonnés ne tient pas compte des personnes qui ont rappelé plus tard et qui ont pu parler avec un membre du personnel du service de renseignements.

SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2007 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Budget des dépenses 2006-2007	Budget révisé au 31 mars 2007	Dépenses réelles au 31 mars 2007	Écart à la fin de l'exercice 2006-2007	% du budget révisé	milliers de \$			
Salaires et traitement	9 966,8	10 378,4	10 378,4			411,6	(3.97)		
Avantages sociaux	1 247,9	1 187,1	1 187,1			(60,8)	5.12		
Autres charges directes de fonctionnement	2 208,7	2 031,3	2 031,3			177,4	8.73		
TOTAL DES CHARGES	13 423,4	13 596,8	13 596,8			173,4	(1.28)		

Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe (9/96)	✓
Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool (9/00)	✓

Autres publications

Affiche sur le Code des droits de la personne (11 po X 17 po)	Communiquer avec la Commission
Code des droits de la personne	✓

La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne (6/96)	✓
---	---

Communiquer avec CCH Canadienne Limitée 90 av Sheppard E, bureau 300, Toronto, ON M2N 6X1 No sans frais : 1 800 268-4522 Courriel : cservice@cch.ca	✓
Politique des droits de la personne en Ontario (2001)	✓
Rapports annuels	✓

Ces publications ne sont disponibles qu'à Publications Ontario,
1 800 668-9938, ou sur le site Web de la Commission :
www.ohrc.on.ca

✓	Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1/06)
✓	Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (10/01)
✓	Politique concernant la discrimination liée au VIH et au SIDA (11/96)
✓	Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi (6/96)
✓	Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles (6/96)
	Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi (6/96)
	Politique et directives concernant la discrimination au motif de l'état familial (4/07)
✓	Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (11/00)
✓	Politique relative aux bourses d'études restrictives (7/97)
✓	Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (10/96)
✓	Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (3/00)
✓	Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (2/07)
✓	Politique sur la mutilation génitale féminine (11/00)

✓	Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)	✓	Les droits de la personne au travail (2/05)
	Les droits de la personne en Ontario : Guide des plaignants (disponible en français, anglais, bengali, chinois, gujratî, hindi, punjabî, somali, espagnol, tagalog, tamoul, ourdou et vietnamien) (7/00)	✓	Les peuples autochtones et le Code des droits de la personne de l'Ontario (disponible en français, anglais, cri, mohawk et ojibwa) (12/05)
	Orientation sexuelle : Vos droits et vos responsabilités (11/01)	✓	✓
	Protection des droits religieux (1/00)	✓	✓
	Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intímées (5/97)		✓
	Vos droits avant, pendant et après la grossesse (5/99)		✓
	Vous embauchez ? Pensez aux droits de la personne (3/99)		✓
Politiques et directives			
	Directives concernant la collecte de données sur les motifs énumérés en vertu du Code (9/03)		✓
	Directives concernant l'éducation accessible (09/04)		✓
	Directives concernant les programmes spéciaux (11/97)		✓
	Politique concernant la discrimination et la langue (6/96)		✓

Liste de publications choisies
 Tous les documents sont disponibles en français et en anglais,
 certains le sont également d'autres langues lorsque c'est indiqué.

Publications en langage clair		
Publications	Ontario	Site Web
Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation (5/97)		✓
Commission ontarienne des droits de la personne - Guide des services – Règlement des plaintes (3/07)		✓
Embauche : Vos droits et vos responsabilités * (11/01)	✓	✓
Grossesse et allaitement naturel (11/01)	✓	✓
Guide concernant les renonciations relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne (5/06)		✓
Guide du Code des droits de la personne (5/99)	✓	✓
Harçèlement racial : Vos droits et vos responsabilités * (11/01)	✓	✓
Harçèlement sexuel et autres actions ou commentaires liés au sexe d'une personne (11/96)		✓
Harçèlement sexuel : Vos droits et vos responsabilités * (11/01)	✓	✓
La Commission : renseignements importants 13* (11/01)	✓	✓
La discrimination fondée sur l'âge : Vos droits et vos responsabilités (07/03)	✓	✓
La mutilation génitale féminine: questions et réponses (disponible en français, anglais, arabe, somali, swahili, amharique) (8/99)	✓	En anglais et français seulement

Cour suprême du Canada	Motifs
<p>Conseil des Canadiens avec déficiences c. Via Rail Canada Inc. (entre Conseil des Canadiens avec déficiences, appelant, et Via Rail Canada Inc., intimée, et Office des transports du Canada, défendeur)</p> <p>Commission canadienne des droits de la personne, Commission ontarienne des droits de la personne, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Commission des droits de la personne du Manitoba, Saskatchewan Human Rights Commission, Transportation Action Now, Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, Association canadienne pour l'intégration communautaire, Association des malentendants canadiens, Association canadienne des centres de vie autonome et Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, intervenants)</p> <p>(La Commission avait qualité d'intervenant, la position de la Commission en appel maintenue – appel accueilli)</p>	handicap

Cour d'appel		Motifs
Keays v. Honda Canada Inc. (intervention et plaidoyers sur le fond; autorisation d'interjeter appel après de la Cour suprême du Canada granted)	handicap	
Jazairi v. OHRC (motion en autorisation d'interjeter appel rejetée)	race	
Losier v. OHRC (motion en autorisation d'interjeter appel rejetée)	handicap, sexe, représailles	
McLean v. OHRC and Peel Regional Police Services Board (motion en autorisation d'interjeter appel rejetée)	race	

Cour suprême du Canada		Motifs
Tranchemontagne c. Ontario (Directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées), (entre Robert Tranchemontagne et Norman Werbeski, et le Directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance) (La Commission avait qualité d'intervenant, la position de la Commission en appel maintenue – appel accueilli)	handicap	
Losier v. OHRC (deux motions en autorisation d'interjeter appel rejetées)	handicap, sexe, représailles	

Cour divisionnaire (Appel)	
<p>Quereshi v. OHRC and Board of Education for the City of Toronto and Central High School of Commerce and AG (dommages-intérêts réduits, mais appels et appels incidents rejetés pour le reste)</p>	<p>race, croyance, sexe, âge</p>
<p>OHRC v. Lynx Industries Inc., Schram, Morris (décision du Tribunal des droits de la personne concernant la réouverture d'un appel concernant le rejet des dépens au consentement des parties – règlement intervenu concernant les dépens)</p>	<p>race, couleur</p>

Cour divisionnaire (révision judiciaire)	
<p>Baldassaro v. OHRC and The City of Toronto (demande rejetée)</p>	<p>handicap</p>
<p>Hamilton Street Railway Company, London Transit Commission, Toronto Transit Commission, and Transit Windsor v. OHRC (demande rejetée)</p>	<p>programmes spéciaux</p>
<p>Jazairi v. OHRC (demande rejetée)</p>	<p>race</p>
<p>Malikowski v. OHRC and her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Municipal Affairs and Housing (demande rejetée)</p>	<p>handicap</p>
<p>Weyerhaeuser Company Limited c.o.b. as Trus Joist v. OHRC and Chorny (demande accueillie, autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour d'appel de l'Ontario déposée le 23 mars 2007)</p>	<p>handicap</p>
<p>Tubbs v. Universal Workers Union, Labourers Int'l Union of North America, Local 183, Averro, Quinn, Dionisio (décision sur les dépens)</p>	<p>race, couleur</p>

Règlements intervenus au TDPO		Motifs
St. Croix v. Marvin Starr Pontiac Buick Cadillac Inc., Starr, Staley, Tekneian, Holbiski, Starr	sexe, harcèlement sexuel, sollicitation sexuelle	sexe, harcèlement, couleur, lieu d'origine, race
Szok v. Senior Link, Lipsett, McGowan	handicap	
Teehan v. Meadowbrook Golf and Country Club Association	sexe	handicap
Van Gorp v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Transportation	orientation sexuelle, harcèlement	ascendance, handicap perçu
Cour supérieure de justice		
In the matter of the proposal of Century Circuits Inc. of the City of Toronto in the Province of Ontario (décision en cour des faillites)		

Règlements intervenus au TDPO		Motifs
Perritt v. Standard Life Mutual Funds Ltd., Standard Life Assurance Company, Lombardi, Mitchell	handicap	
Pisano-Costa v. Pure Simple Beaturity Inc., Eng	lieu d'origine, sexe, harcèlement	
Pott v. 706877 Ontario Inc. o/a Pinnacle Property Management	handicap	
Potter v. Serrador A., Serrador P.	race, origine ethnique	
Pukas v. Halton District School Board, Bartnicki, Trigg	handicap	
Raguin v. Overcomers of Sudbury Inc., Lamarre, Base, Craig	état matrimonial	
Reynolds v. Toronto Transit Commission	handicap	
Richards v. Enbridge Home Services, a division of Enbridge Services Inc., Fortin	handicap	
Rill v. Kashruth Council of Canada, Levin	croissance	
Roberts v. Beatrice House, Chaisson	sexe, orientation sexuelle	
Robinson v. CHEP Canada Inc., Paterson, Adam	couleur, origine ethnique, lieu d'origine, race, représentailles	
Scarth v. Dolco Printing	handicap, croissance, représentailles	
Schneider v. Gesco Industries, Dudomaine, Moncik, and Mandrake Management Consultants Inc., Jay	âge	
Shehab v. Citadel General Assurance Company	croissance, origine ethnique	
Sparks v. Martin House Corporation, Gatten	sexe	
Spyropoulos v. Don Mills Dental Office, Kodama	handicap, état familial	

Réglements intervenus au TDPO		Motifs
Logan v. Cerase Holdings Limited, Cerase		âge, couleur, état familial, état matrimonial, âge, origine, race, sexe
Loisel v. The Niagara Regional Police Service		handicap
Lyons, Westwood, v. City of Toronto and Toronto Professional Fire Fighters Association – Local 3888		âge
MacDonald v. Royal Ottawa Health Care Group and Brookfield Lepage Johnson Controls		handicap
Malkowski v. Ontario Association of Former Parliamentarians		handicap
McGregor v. John Bruce Village Co-operative		association, état familial, état matrimonial, sexe
McKay v. Bardeol		état familial
Mckinnon v. Ontario Public Service Employees Union, Casselman, Sellick, Dewar, Spencer, Kielty		représentatives
Medwid v. The Brick Warehouse LP (formerly known as The Brick Warehouse Corporation), Viveiros		sexe, sollicitation sexuelle, représentatives
M M v. Roberts/Smart Centre		handicap
Morton/Roberts v. National Hockey League, Van Hellemond		âge
Niyongabo and Ndayrubaha v. Dolco Printing, Moreau		race
Okbat v. On-Line Film Services Inc., Fox, Hall		origine ethnique
Othmer v. Cornerstone Courier Inc., Green		sexe, représentatives
Passarelli v. Yacobi		sexe, état familial

Réglements intervenus au TDPO		Motifs
Goulet v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Attorney General, Hayashi	sexe	
Graziano v. K.A.S. Personal Services Inc.	handicap	
Henriquez, Reyes, Mills, Vigilanti v. General Motors Defense, a division of General Motors of Canada Limited	citoyenneté, lieu d'origine	
Hill v. Orion Bus Industries Ltd., Haswell	handicap, âge	
Hogan v. Durham Regional Police Services, Gibson	sexe	
Ishabid v. Fitzgerald (c.o.b. Personal Touch Janitorial Services)	ascendance, race, représentés	
Jakubcova v. Pusateri's Ltd. o/a Pusateri's Fine Foods, Quesenberry, Mastroianni	sexe	
Joseph v. Wray Energy Controls Ltd. o/a Energy Management Systems, Gibson, McKinnon	ascendance, couleur, race, sexe	
Kalintsis v. Stone Tile International Inc., Sherman, Hesse, Bencimol	handicap, sexe	
Kerr v. Howard Family Shelter, Hyman, Ford, Smith, Summerfield, Gordon, Latchford, Watt, Trautmann, Pearson, Yorke, Caine-Cornie, O'Donohue	race	
Khan v. The Carpet Department Inc., Shears, Metcalfe	handicap	
Kiessling v. The Corporation of the Town of Kirkland Lake, Day	handicap, état familial, harcèlement	
Kinsella v. York Condominium Corporation No. 3	handicap	
Kurrek v. Ministry of Health and Long-Term Care and Ontario Medical Association	sexe	
Larocque v. 943118 Ontario Inc. o/a Bank Street Hyundai, Clouthier	handicap	
Lecky v. CPI Plastics Group Ltd., Lindsay	couleur, race	

Règlements intervenus au TDPO		Motifs
Carr-Kartash v. Main Street Daycare Services Inc., Simpson	handicap	
Christie v. Waterloo Regional Police Services	handicap	
Dadas v. Prism Brands	handicap	
Deacon, Huber v. Metro Credit Union Limited (now Alterna Savings and Credit Union Limited), First Canadian Title	état matrimonial, orientation sexuelle	
Delsey v. City Chevrolet Ltd., Payne, Burroughs	handicap	
Desai Y., Desai V., Desai M., Desai P., v. Del Condominium Rentals Inc.	ascendance, citoyenneté, origine ethnique, lieu d'origine	
Digiacommo v. University Health Network	handicap	
Donnan v. Investors Group Financial Services Inc., Carson	sexe, représailles	
Dran v. Paramount Canada's Wonderland Inc.	croissance	
Duran v. Ontario Corporation No. 000621753, Grocery Ventures (Westway) Inc. v. Mallia, Galati	âge, ascendance, citoyenneté, handicap, origine ethnique, lieu d'origine	
Faiz v. Harper Detroit Diesel Limited, Teodoro, Strathern, Dibasio	handicap	
Frampton v. Regency Care Corp. o/a The Waterford, Paradine, Scully	handicap	
Garrelhas v. ICE Consultants Inc., Bain, Wright	handicap	
Gault v. The Canadian Corps of Commissioners (Great Lakes), Kedzierski	handicap	
Goselin v. General Motors of Canada Limited, Bos, Bantam	handicap	

couleur, race	Tubbs v. Universal Workers Union, Labourers' International Union of North America, Averó, Quinn, Dionisio (réexamen d'une décision antérieure concernant la production)
ascendance, origine ethnique, race	Wang v. York Regional Police Services, Muir, Graham. (question de production)

Règlements intervenus au TDPO		Motifs
couleur, race	Abel, Provo K., Provo R., Middleton v. Royal Steter Ltd. o/a Burger King Restaurants of Canada Inc. Cosby	handicap
handicap	Alfaiah v. Meadowlands Preschool Inc., Payne-Tate, Currie	handicap
handicap	Altenburg, Brehm, Chail, Delarge, Dunbar, Hein, Herold, Hewer, Kaufman, Knott, Lamba, Lang, Lupton, Maerten, McMahon, Phillips, Ridell, Rolterman, Schlotzhauer, Swan, Thomas, Tiemens, Tullock, Van Arkel, Waldron v. Johnson Controls Limited (Partnership) and Johnson Control Inc.	handicap
race, origine ethnique	Amid (now Bakeshlu) v. 3458954 Canada Inc. (c.o.b. Infotel Publications), Tasopoulos, Dienesch	race, origine ethnique
couleur, race	Armoah v. G4S Cash Services (Canada) Ltd., Maloney	couleur, race
citoyenneté, couleur, origine ethnique, lieu d'origine, race	Anwar, Nasir, Malik, Sheikh, Tariq, v. Choice Taxi Inc., Leishman, McMurray, Thompson, Leishman, Blanchard, Brunet, Duperron, Vervoort, Ayoite, Jerou, St. Denis, Simpson, Anderson, Menzies, Nakic, Huygen, Sauvé, St. Denis, Lalonde, Machines	handicap
handicap	Canadian Auto Workers, National Union and its Local 1325 et al. v. Johnson Controls Limited	handicap
sexe	Brasch v. Medi+Plus #503 (Gascoigne's), Munshaw	sexe
sexe	Burman v. Mister Keys Limited o/a Key Man Engravable, Gins	sexe

Décisions provisoires du TDPO		Motifs
Isahabid v. Fitzgerald, (d.b.a. Personal Touch Janitorial Services (decision non publiée concernant la modification du nom d'une partie intimée)	handicap	ascendance, race, représentés
		handicap
Nassiah v. Peel Regional Police Services Board, Elkington (motion en production et qualification des témoins experts)	race	race
Nelson v. Lakehead University, Dodgastar, Phillip (détails particuliers, production)		âge
OHRc v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, 1528433 Ontario Ltd. c.o.b. Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. (requête pour ajouter une partie à une plainte concernant la violation d'un règlement intervenu)	sexe, sollicitation sexuelle, représentés	sexe, sollicitation sexuelle, représentés
Romano v. 1577118 Ontario Inc. o/a La Luna by the Lake Restaurant, Piemontese (requête pour audience écrite)		sexe, sollicitation sexuelle
Seguin v. Great Blue Heron Charity, Thompson, Balfour, Anderson, Smoke, Woodcock (décisions non publiée concernant un ajournement)	sexe	sexe
Sicheri v. Her Majesty the Queen in right of the Province of Ontario as represented by The Ministry of Community and Social Services Windsor-Essex Children's Aid Society (questions préliminaires concernant un avis relatif à une question constitutionnelle)	handicap, état familial	handicap, état familial
Sinclair, Craig, Fawcett, Coubrough, Gordon, Faysal Motors of Canada Limited (trois décisions provisoires sur des interventions)	citoyenneté, lieu d'origine	citoyenneté, lieu d'origine

* Available in English, French, Chinese, Punjabi, Somali, Spanish, Tagalog, Urdu, Vietnamese

Décisions provisoires du TDPO		Motifs
handicap	Barker, Malkowski, Simser v. Alliance Atlantis Cinemas, Cineplex Galaxy LP & Famous Players, a division of Viacom Canada Inc. (now Cineplex Entertainment LP), Universal Studios Canada Inc., AMC Entertainment International Inc., and Rainbow Centre Cinemas Inc. (motion en production de documents)	handicap
	Brown v. Trebas Institute Ontario Inc., Hood, Schreiner, Brandt, Bulmer (trois décisions provisoires : 1. décision non publiée concernant la production de documents; 2. demande d'ajournement et observation de la décision 1; décision sur les parties mises en cause qui restent et demande d'ajournement)	handicap
	Chard v. Newton (deux décisions non publiées concernant le dépôt de documents)	sexe
	Chorny v. Trus Joist, a Division of Weyerhaeuser, Argue (deux décisions provisoires : juridiction du Tribunal – modification de la désignation sociale, enlèvement d'un particulier mis en cause; décision sur la production de documents)	handicap
	Domingues v. Fortino, Varbaro (autorisation d'audience écrite)	sexe, sollicitation sexuelle
sexe, harcèlement	Earhart v. Nutritional Management Services Limited, Thompson, Burns, Lyonnais (admission de preuve)	sexe, harcèlement, représailles
	Giguere v. Popeye Restaurant, Landry (ajout d'un motif de discrimination)	association
	Greenhorn v. 621509 Ontario Inc. o/a Belleville Dodge Chrysler Jeep, Belch (motion pour ajouter une partie intimée)	sexe, harcèlement, harcèlement sexuel

Motifs	Décisions supplémentaires du TDPO
couleur, race	<p>Stephens, Symister v. Lynx Industries Inc., Schram, Morris <i>(decision annullant une décision antérieure sur les dépens)</i></p>
état d'assisté social	<p>Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation <i>(explications sur la décision finale)</i></p>
race, ascendance, origine ethnique, harcèlement	<p>Mckinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services), Geswaldo, Simpson, James, Hume <i>(decision sur les recours et sur le rapport des consultants indépendants au Tribunal)</i></p>
race	<p>Naraine v. Ford Motor Company and The Ford Motor Company of Canada Limited <i>(montant des dommages-intérêt)</i></p>
sexe, sollicitation sexuelle, représailles	<p>Glover v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. <i>(refus de rouvrir sur le fond en raison d'un règlement exécutoire)</i></p>
sexe, sollicitation sexuelle, représailles	<p>Glover v. 571566 Ontario Inc. o/a Cadillac Tavern, Perin Jr., Perin Sr. <i>(confirmation du règlement)</i></p>
Motifs	Décisions provisoires du TDPO
handicap	<p>Altenburg et al. v. Johnson Controls Limited – Partnership and Johnson Control Inc. <i>(demande d'ajournement)</i></p>
handicap	<p>Arzem et al. v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario <i>(as represented by the Minister of Community and Social Services, the Minister of Education, and the Minister of Children and Youth Services) (deux décisions provisoires : ajout des conseils scolaires comme parties mises en cause; contestation constitutionnelle de la définition de l'âge dans le Code)</i></p>

Liste des décisions, révisions judiciaires et appels

Motifs	Décisions finales du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO)
association	Braithwaite, Illingworth v. The Attorney General for Ontario and the Chief Coroner (plainte accueillie, appel déposé par les intimés auprès de la Cour divisionnaire)
race	Cugliari v. Teletficiency Corporation, Clubine (plainte accueillie)
sexe	Forrester v. Regional Municipality of Peel, Police Services Board (plainte accueillie)
handicap, sexe	Hogan, Stonehouse, A.B., McDonald v. Ministry of Health and Long-Term Care (plainte accueillie en partie; appel déposé par la Commission auprès de la Cour divisionnaire)
état d'assisté social	Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation (plainte accueillie – appel déposé par les intimés auprès de la Cour divisionnaire)
handicap	Jackson v. M. Butler Insurance Brokers Ltd., Butler (plainte accueillie)
handicap	Lestage v. Rénoszone Express Inc., Labre (plainte accueillie)
croyanance, origine ethnique, lieu d'origine	Modi v. Paradise Fine Foods Ltd., Aycha, Omarbach (plainte accueillie)
sexe, harcèlement, représailles	Murchie a.k.a. McIntyre v. JB's Mongolian Grill, Conyers, McQueen, Odd (plainte accueillie)
handicap	Pridham v. En-Plas Inc., Rosario (plainte accueillie)
sexe, sollicitation sexuelle, harcèlement, représailles	Tweedle v. Orlick Industries Limited, Paduano (plainte rejetée)

La majorité de la Cour a rejeté l'« analyse de réseau » adoptée par la Cour d'appel fédérale. La Cour fédérale a pris en considération le fait que certains trains sur certains parcours étaient accessibles. La Cour suprême a soutenu que le simple fait qu'il existe des trains accessibles sur quelques parcours ne justifie pas l'inaccessibilité des trains sur les autres. « Il doit y avoir accessibilité dans l'ensemble du réseau ferroviaire. Offrir des services spéciaux ne cadre pas avec l'objectif permanent du législateur d'assurer des services ferroviaires accessibles. » En outre, comme l'a maintenu la Commission (à l'instar d'autres intervenants) et comme l'a reconnu la Cour, les fournisseurs de services ont l'obligation supérieure de ne pas créer de nouveaux obstacles lorsqu'ils établissent une nouvelle structure ou un nouveau service. La Cour a affirmé que « tout en reconnaissant que les obstacles ne peuvent pas tous être éliminés, le droit en matière de droits de la personne interdit également d'en créer de nouveaux ou, à tout le moins, de maintenir sciemment de vieux obstacles lorsqu'ils sont évitables. » La Cour a conclu que VIA n'a pas cherché de manière sérieuse des moyens d'adapter les voitures pour les personnes utilisant un fauteuil roulant personnel ou d'assurer l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap. La Cour a maintenu la décision initiale de l'Office des transports du Canada ordonnant à VIA de réaménager les voitures de train de manière appropriée.

Au procès, le juge a tranché en faveur de M. Keays. La question en litige était de savoir si M. Keays avait également droit à des dommages-intérêts punitifs. En *common law*, de tels dommages-intérêts ne peuvent être accordés que si l'employeur a également commis une transgression susceptible d'action indépendante. Le juge au procès a soutenu que Honda avait manqué à son obligation de fournir des mesures d'adaptation à M. Keays, ce qui est contraire au *Code des droits de la personne*, et que ce manquement répondait à ce critère. En appel, Honda a soutenu qu'il n'existait pas de délit de discrimination connu en droit, et que le *Code des droits de la personne* ne peut être considéré comme ouvrant droit à une poursuite, puisque ce terme est réservé aux poursuites civiles. La Cour d'appel n'était pas d'accord et a soutenu qu'il fallait adopter une interprétation large de termes comme « susceptible d'action » ou « ouvrant droit à poursuite ». Les dommages-intérêts punitifs sont appropriés en raison de la manière arbitraire et discriminatoire dont M. Keays a été congédié. Une conduite discriminatoire, a conclu la Cour, peut justifier une poursuite indépendante pour congédiement injustifié, sans égard au fait que la même conduite puisse aussi enfreindre le *Code*.

Conseil des Canadiens avec déficiences c. Via Rail Canada Inc., Office des transports du Canada, Commission canadienne des droits de la personne, Commission ontarienne des droits de la personne, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Commission des droits de la personne du Manitoba, Saskatchewan Human Rights Commission, Transportation Action Now, Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, Association canadienne pour l'intégration communautaire, Association des malentendants canadiens, Association canadienne des centres de vie autonome et Réseau d'action des femmes handicapées du Canada (Cour suprême du Canada)

La Commission était habilitée à intervenir dans cet appel et a été autorisée par la Cour suprême à présenter des observations écrites. La position adoptée par la majorité de la Cour correspond aux politiques de la Commission sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des personnes handicapées. VIA Rail a acheté des voitures ferroviaires d'Angleterre qui ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant. VIA a effectué des travaux de rattrapage de plusieurs millions de dollars, mais n'a pas réussi à éliminer tous les obstacles à l'accessibilité inhérents à la conception de ces voitures.

La Cour a également décidé que le recours aux tests de dépistage de consommation de drogues préalables à l'emploi en Ontario était permissible lorsque la conséquence d'un test positif n'était pas le rejet automatique de la candidature. La politique de Weyerhaeuser exigeait qu'une personne dont le test initial était positif se présente chez un professionnel du traitement de la toxicomanie, qu'elle subisse un autre test avec un résultat négatif et qu'elle signe un contrat d'entrée en fonction stipulant que la personne « pourrait » être congédiée si elle s'adonnait à une « conduite prohibée » au cours des cinq prochaines années. Au sens de la politique, la définition de la conduite prohibée comprend ce qui suit : se trouver au travail avec un taux d'alcoolémie de 0,001, consommer de l'alcool dans les huit heures de l'exécution d'une tâche délicate du point de vue de la sécurité, consommer de l'alcool dans les huit heures d'un accident, être en possession d'alcool et en consommer durant le travail, utiliser ou être en possession de substances contrôlées (y compris la marijuana) en tout temps, refuser de se soumettre à un test de dépistage de consommation d'alcool ou de drogues. La Cour a conclu que, puisque ces sanctions ne sont pas aussi graves qu'un congédiement, on ne peut pas conclure que Weyerhaeuser percevait une personne qui n'avait pas un résultat satisfaisant au test initial de dépistage de consommation de drogues comme une personne ayant un handicap.

Kevin Keays v. Honda Canada Inc. operating as Honda of Canada Mfg. (Cour d'appel, autorisation d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada, accordée)

La Commission était habilitée à intervenir dans cette cause devant la Cour d'appel et demandera l'autorisation d'intervenir lorsque la cause sera entendue devant la Cour suprême du Canada. M. Keays était absent de son travail en raison d'un handicap, le syndrome de fatigue chronique. Honda exigeait que M. Keays obtienne d'un médecin une note justifiant chaque absence avant de pouvoir revenir au travail. Cette exigence n'était pas imposée aux autres travailleurs atteints de maladies plus courantes. L'obligation d'avoir à se procurer ces notes avait pour effet de prolonger chaque absence de M. Keays et d'aggraver son état. Le médecin de la compagnie mettait en doute la nature et l'ampleur de son handicap. Il a éventuellement été congédié. M. Keays a poursuivi son employeur pour congédiement injustifié.

Hamilton Street Railway Company, London Transit Commission, Toronto Transit Commission, and Windsor v. Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire, juge unique)

Aux termes de l'article 14 du *Code*, un « programme spécial » est à l'abri de plaintes pour discrimination. La Commission ontarienne des droits de la personne a exercé les pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de l'article 14 du *Code* et a déclaré que les services spécialisés de transports en commun adaptés qui sont exploités par la London Transit Commission, le Hamilton Street Railway, la Toronto Transit Commission et Transit Windsor ne sont pas des « programmes spéciaux » au sens du *Code*. Ces fournisseurs de services de transport en commun ont demandé à la Cour de radier ces déclarations et d'interdire à la Commission de réexaminer ces décisions pour la raison qu'elles étaient partiales. La Cour a rejeté la demande. En premier lieu, elle a soutenu que la demande était prématurée et qu'il fallait d'abord que la Commission rende une décision concernant le réexamen. En outre, la Cour a soutenu que les observations faites en public par un membre de la Commission, même si l'on pouvait dire qu'elles témoignent de quelque partialité, ne peuvent être considérées comme entachant tous les autres membres de la Commission.

Weyerhaeuser Company Limited, carrying on business as Trus Joist v. Ontario Human Rights Commission et al. (Cour divisionnaire)

La Commission a renvoyé au Tribunal une affaire portant sur les tests de dépistage de consommation de drogues préalables à l'emploi. Weyerhaeuser a présenté une motion de rejet devant le Tribunal invoquant le fait que le plaignant n'avait pas été congédié parce qu'il avait eu des résultats positifs au test de dépistage de consommation de drogues, mais parce qu'il avait prétendument menti lorsqu'on lui a demandé s'il fumait de la marijuana. Le Tribunal a rejeté la motion parce qu'elle portait sur des questions factuelles pour lesquelles il lui faudrait entendre la preuve et qui ne pouvaient être tranchées uniquement sur la foi d'observations écrites. La Cour divisionnaire a annulé la décision du Tribunal. La Cour a soutenu que le plaignant n'avait pas été congédié parce qu'il était perçu comme ayant un handicap. Il a plutôt été congédié parce qu'il avait menti lorsqu'on lui a demandé s'il fumait de la marijuana. La Cour en est venue à cette conclusion sur les faits en interprétant la description donnée par le plaignant des questions qui lui ont été posées, et de ses réponses, telles qu'elles figurent dans le formulaire de plainte déposé auprès de la Commission.

À la suite des modifications apportées aux règlements, une personne ayant moins de 120 degrés de vision périphérique peut obtenir un permis de conduire si elle se prête à des tests qui démontrent qu'elle peut conduire en toute sécurité.

M. Van Gorp s'est prêté à ces tests et examens (ce qui a pris un certain temps puisque le ministère a dû établir les procédures d'examen et qu'il y avait de nombreuses personnes demandant ces tests) et il a obtenu à nouveau son permis de conduire. La modification des règlements est une mesure systémique de réparation obtenue dans l'intérêt public.

Causes devant les tribunaux de juridiction supérieure

Gary Malkowski v. Ontario Human Rights Commission and Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Minister of Municipal Affairs and Housing (Divisional Court)

La Commission a rejeté la plainte pour atteinte aux droits de la personne déposée par M. Malkowski contre le gouvernement provincial et le ministère des Affaires municipales et du Logement. Dans sa plainte, il a allégué que le défaut des parties intimées d'inclure dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario une exigence obligeant les exploitants de salles de cinéma à se munir de dispositifs de sous-titrage Rear Window (un dispositif offrant des sous-titres aux clients malentendants) constitue un acte de discrimination fondée sur le handicap en matière de services. Il a demandé le réexamen judiciaire de la décision de la Commission.

La Cour divisionnaire a rejeté cette demande. Elle a soutenu que le *Code des droits de la personne* ne peut pas servir à inclure de manière implicite ou à ajouter dans des textes législatifs des termes que les législateurs n'y ont pas mis. Un tribunal des droits de la personne pourrait ordonner à une autorité gouvernementale d'ignorer une partie d'un texte législatif qui est contraire au *Code*, et ce, parce que le *Code* a préséance sur les autres textes législatifs. Cependant, ce tribunal ne peut de sa propre initiative ajouter à un texte législatif des termes qui ne s'y trouvent pas. Le Tribunal a conclu que la législation est souveraine et qu'il faudrait un libellé très clair pour conférer à un quelconque tribunal l'autorité d'ajouter quoi que ce soit au texte que la législation a produit. La *Charte* est un document de cette nature, mais le *Code* ne l'est pas. Interpréter le *Code* comme le voudrait le demandeur revient à conférer au Tribunal le pouvoir de modifier les textes législatifs pour les rendre conformes au *Code*. La Cour ne peut conclure que le libellé du *Code* lui confère un tel pouvoir.

- avant d'imposer des mesures disciplinaires à des élèves ayant un handicap, le conseil évaluera la situation pour déterminer si le comportement répréhensible était une manifestation du handicap de l'élève, en considérant par exemple si l'élève reçoit les mesures d'adaptation appropriées.

Jeffrey Van Gorp v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario as Represented by the Minister of Transportation (règlement intervenu au Tribunal)

Jeffrey Van Gorp avait autrefois un permis de conduire. En 1997, il a reçu un diagnostic d'hémianopsie bitemporale, trouble qui altère sa vision périphérique. Le ministère des Transports a suspendu son permis de conduire. Aux termes des anciens règlements, pour obtenir un permis de catégorie « G », une personne devait avoir un champ de vision horizontal d'au moins 120 degrés, tel que mesuré par des examens par confrontation. La vision de M. Van Gorp était inférieure au minimum exigé. Aux termes de l'ancienne réglementation, le ministère ne pouvait dispenser personne de cette exigence.

Le 29 mai 2005, les règlements ont été modifiés et prévoient ce qui suit :

- 18 (2) La personne qui demande ou qui détient un permis de conduire de catégories G, G1 ou G2 doit avoir,
- a) une acuité visuelle, telle que mesurée par l'échelle de Snellen, qui n'est pas inférieure à 20/50, avec les deux yeux ouverts et examinés en même temps, avec ou sans l'aide de lentilles correctrices, et
- b) un champ visuel horizontal d'au moins 120 degrés continus le long de la méridienne horizontale et d'au moins 15 degrés continus au-dessus et au-dessous du point de fixation, avec les deux yeux ouverts et examinés en même temps... [notre traduction]
- 21.2 (1) Le ministre peut dispenser des exigences énoncées à l'alinéa 18 (2) (b) une personne qui demande ou qui détient un permis de conduire des catégories G, G1 ou G2 si
- a) la personne qui demande ou qui détient le permis de conduire fournit la preuve qu'elle a passé de manière satisfaisante les tests, procédures et examens que le ministre peut exiger. [notre traduction]

la politique) et le fait que des autobus équipés d'un dispositif élévateur, d'une rampe ou d'un plancher surbaissé favorisent l'accessibilité pour sa clientèle. Cette campagne de publicité consistera à placer des affiches et des dépliants suspendus dans des autobus choisis au hasard. La campagne publicitaire devrait durer de quatre à six semaines. La Commission fera part à la TTC de ses observations et de son point de vue critique sur la campagne proposée, laquelle sera aussi affichée sur le site Web de la TTC.

Adam Pukas v. Halton District School Board (règlement intervenu au Tribunal)

Le plaignant, Adam Pukas, est un élève qui a demandé une mesure d'adaptation au Halton District School Board. Il souhaitait entre autres être placé dans une classe ordinaire, avec l'assistance d'une aide-enseignante ou d'un aide-enseignant.

Le plaignant alléguait que le conseil scolaire a refusé sa demande en disant que des aides-enseignants ne pouvaient être affectés qu'à des élèves ayant un handicap physique, et non un trouble du développement ou du comportement. Le conseil a en effet publié une note de service en 2003 indiquant que les aides-enseignants devaient être affectés en priorité aux élèves qui ont besoin d'appui pour satisfaire à des besoins importants sur le plan de la santé et de la sécurité, et que les élèves ayant un trouble du comportement ne seraient pris en considération qu'à la suite de consultations spéciales et uniquement si la sécurité de l'élève ou d'autrui était menacée.

Le conseil a versé un dédommagement général. Pour ce qui est des mesures de réparation d'intérêt public, le conseil a accepté de fournir à ses conseillers scolaires des exemplaires du document de la Commission intitulé *Directives concernant l'éducation accessible*. Fait important, il a accepté de distribuer une note de service aux directions et aux directions adjointes des écoles précisant ce qui suit :

- le conseil n'a pas pour politique de restreindre l'affectation des aides-enseignants aux seuls élèves ayant un handicap physique ayant des besoins importants sur le plan de la santé, de la sécurité et des soins personnels;

- il entend affecter des aides-enseignants pour appuyer des élèves, soit dans des classes distinctes ou autres, lorsque cette mesure est appropriée pour répondre aux besoins liés à un handicap et qu'elle ne crée pas de préjudice injustifié, au sens du *Code*;

Jessica Reynolds v. Toronto Transit Commission (règlement intervenu au Tribunal)

mesures raisonnables pour s'assurer qu'aucun membre du SEEFPO ou aucun employé de l'unité de négociation ne se serve de procédures juridiques, soit comme représailles contre le plaignant pour avoir exercé ses droits en vertu du *Code* ou comme moyen d'enfreindre le *Code* de toute autre façon. Le SEEFPO a également convenu que, lorsqu'il n'a pas l'autorité légale de mettre fin à une procédure entreprise par l'un de ses membres contre le plaignant, lorsqu'il s'agit d'un acte de représailles ou d'une atteinte au *Code*, il ne fournira aucun appui à cette procédure et prendra toutes les mesures raisonnables pour s'opposer à la partie dans la conduite de cette procédure. Le SEEFPO a confirmé son intention de continuer à financer la représentation de M. McKinnon en ce qui concerne les plaintes distinctes contre le ministère des Services correctionnels, lesquelles sont actuellement devant le Tribunal.

Jessica Reynolds a un handicap et elle doit utiliser un ambulateur comme aide au déplacement. Le 5 mars 2005, elle a demandé à un chauffeur d'autobus de la TTC d'abaisser la rampe servant à aider les personnes ayant des troubles de mobilité. Le chauffeur a refusé, déclarant, à tort, que la politique de la TTC ne permet le déploiement de la rampe que pour les personnes utilisant un fauteuil roulant ou un tricycle automoteur.

Depuis cet incident, la TTC a donné un avertissement à ce chauffeur et lui a rappelé la politique selon laquelle tous les conducteurs doivent être prêts à déployer le dispositif d'élévation ou la rampe pour les clients qui ont le moindre trouble de mobilité. La TTC a également envoyé ce chauffeur suivre une nouvelle formation. La TTC a également réaffirmé sa politique au moins deux fois pour réitérer les obligations des chauffeurs. En plus, un avis a été envoyé à tous les chauffeurs avec leur chèque de paye.

La TTC a accepté de verser un dédommagement à Mme Reynolds. Ce qui importe davantage, elle a accepté de mettre en œuvre, avant le 31 décembre 2007, une campagne de publicité, semblable à toute autre campagne de ce genre, qui fera connaître de manière positive sa politique actuelle sur les transports en commun accessibles (notamment en soulignant que les chauffeurs de la TTC doivent agir avec prévoyance et déployer le dispositif élévateur ou la rampe pour répondre aux besoins des clients ayant un trouble quelconque de mobilité, en conformité avec

peuvent désormais continuer à travailler jusqu'à l'âge de 65 ans. Puisque ces plaintes ont été déposées à une époque où les plaintes de discrimination fondée sur l'âge en matière d'emploi ne pouvaient pas être déposées en vertu du *Code* pour les employés de plus de 65 ans, aucune mesure de réparation d'intérêt public n'a été nécessaire pour régler ces plaintes. Depuis, le *Code des droits de la personne* a été modifié pour interdire la discrimination après l'âge de 65 ans.

En janvier 2007, les parties sont parvenues à un règlement de toutes les questions encore en litige, comme les salaires, les services et les avantages sociaux. À ce moment, les plaignants étaient retournés au travail.

Michael McKinnon v. Ontario Public Service Employees Union, Dewar, Keilty, Spencer, Sellick, DeFreitas, Johnson, Casselman (règlement intervenu au Tribunal)

Le plaignant, Michael McKinnon, a allégué que le Syndicat des employés et employés de la fonction publique de l'Ontario (le « SEEFPO ») et les personnes nommées dans la plainte ont soit lancé soit appuyé des mesures de représailles contre lui en raison des plaintes pour atteinte aux droits de la personne qu'il a auparavant déposées relativement au racisme qui empoisonnait son milieu de travail.

La Commission n'a renvoyé que deux parties de la plainte au Tribunal, portant plus précisément sur les points suivants : le SEEFPO n'aurait pas dû radier le plaignant du syndicat; le SEEFPO n'aurait pas dû appuyer les actes des particuliers nommés dans la plainte qui ont rempli un refus de travailler contre le plaignant aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Le SEEFPO a soutenu que M. McKinnon a vu son statut de membre suspendu pendant moins d'un mois à un moment où il existait un désaccord réel sur la possibilité que M. McKinnon, qui était alors chef de service à titre intérimaire, continue à faire partie du syndicat. Le SEEFPO a également soutenu que les refus de travailler, déposés contre M. McKinnon en sa qualité de chef de service intérimaire, n'avaient rien d'inhabituel et qu'ils découlaient de préoccupations légitimes.

Parmi les conditions du règlement, le SEEFPO a accepté de ne prendre aucune mesure pour mettre fin à l'appartenance du plaignant au syndicat pour la seule raison qu'il occupe un poste de chef de service à titre intérimaire. Le SEEFPO s'est aussi engagé à prendre toutes les

Le plaignant, Gerard Loisel, est sourd. En avril 2002, il était impliqué dans une dispute lorsque des agents de police ont été appelés. M. Loisel a ensuite été mis sous arrêt. Au poste de police, on a pris les effets personnels de M. Loisel, y compris ses lunettes et son appareil auditif et on l'a mis en cellule. Au cours de la nuit, la partie intimée a continué les formalités de l'arrestation. M. Loisel n'avait pas ses lunettes ni son appareil auditif et on ne lui a pas fourni d'interprète. À la suite de son enquête, la Commission a soutenu que la politique consistant à enlever les appareils de communication aux personnes détenues posait problème et a constaté l'absence de procédures claires pour veiller à ce que l'on tienne compte de manière adéquate des besoins de M. Loisel liés à son handicap. L'affaire a été renvoyée au Tribunal.

Le service de police a accepté de payer un certain dédommagement à M. Loisel. Ce qui importe davantage, il a accepté de réexaminer et de modifier ses politiques concernant la confiscation d'effets personnels appartenant aux personnes en détention et l'accès à des interprètes lorsque la personne détenue a un handicap. Plus particulièrement, il a accepté de modifier la règle générale 18.06 concernant les personnes en détention, en ajoutant une nouvelle disposition portant sur la conformité au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans laquelle on peut lire que même s'il peut être raisonnable d'enlever sa canne à une détenue ou un détenu agressif, il ne peut être considéré comme raisonnable d'enlever un appareil auditif à une personne lorsqu'elle en a besoin pour communiquer.

James Lyons, Jim Westwood v. City of Toronto and Toronto Professional Firefighters Association – Local 3888 (règlement intervenu au Tribunal)

M. Lyons et M. Westwood ont déposé une plainte indiquant que la Cité de Toronto et la Toronto Professional Firefighters' Association avaient agi de manière discriminatoire à leur endroit en raison de leur âge en ne leur permettant pas de travailler après l'âge de 60 ans. Lorsque les anciennes municipalités ont fusionné leurs services d'incendie en 1998, les pompiers qui venaient d'anciennes municipalités ou l'âge de la retraite était de 65 ans ont eu le droit de continuer à travailler jusqu'à cet âge. Au contraire, les pompiers qui étaient auparavant au service de municipalités où l'âge de la retraite était de 60 ans, comme les plaignants, étaient tenus de prendre leur retraite à cet âge. Depuis lors, la politique a changé de sorte que tous les pompiers

Matt Kurrek v. Ministry of Health and Long-Term Care and Ontario Medical Association (règlement intervenu au Tribunal)

En avril 2000, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le « MMSLD ») et l'Ontario Medical Association (l'« OMA ») ont conclu une entente selon laquelle le MMSLD allait financer et l'OMA allait administrer un programme de prestations de congé de maternité (PPCM). L'objet exprès du PPCM était de donner la chance aux médecins qui voulaient passer du temps avec leur enfant après la naissance de le faire en réduisant le fardeau financier découlant de leur absence de leur cabinet. Le PPCM offrait des prestations maximales de 880 \$ par semaine aux médecins admissibles pour une période de 17 semaines. Seules les femmes médecins avaient droit au PPCM.

Avant la naissance de son deuxième enfant, Dr Matt Kurrek a fait une demande de prestations au PPCM en août 2000. Il avait l'intention de rester à la maison avec son nouveau-né alors que son épouse retournerait au travail. La demande de Dr Kurrek a été rejetée et on l'a informé qu'il n'était pas admissible aux prestations en vertu du PPCM puisque ce programme ne visait que les femmes médecins. Dr Kurrek a par la suite déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne. La Commission a pris comme position que le refus des prestations au plaignant allait à l'encontre de l'article 1 du Code – discrimination fondée sur le sexe en matière de services. Les parties intimes ont pris comme position que le PPCM était un « programme spécial » au sens de l'article 14 du Code.

En 2005, l'OMA et le MMSLD ont remplacé le PPCM par un programme de prestations de congé de grossesse et de congé parental. En vertu de ce programme, les femmes médecins ont droit à des prestations de congé de grossesse afin de pouvoir s'absenter de leur cabinet pour se remettre des aspects physiques et psychologiques de la grossesse et de l'accouchement et pour établir l'allaitement. En plus, les hommes comme les femmes médecins ont droit à des prestations de congé parental pour donner à ces médecins la chance de passer du temps avec leur enfant après la naissance ou l'adoption. Par conséquent, les parties ont accepté de régler la plainte moyennant le paiement d'un dédommagement pour les frais juridiques.

Gerard Loisel v. The Niagara Regional Police Service (règlement intervenu au Tribunal)

**Marcos Henriquez, Constanza Reyes, Dean Mills and Arthur
Vigilanti v. General Motors Defense, a division of General Motors of
Canada Limited (règlement intervenu au Tribunal)**

Ces plaintes portent surtout sur la citoyenneté des plaignants. General Motors Defense (« GMD ») est une division de la société faisant l'objet de la plainte, General Motors du Canada Limited (« GMCL »). Située dans une usine à London, la division GMD fabriquait des véhicules militaires pour divers gouvernements, y compris celui des États-Unis. À une date quelconque avant le 19 août 2002, GMD a commencé à produire un « véhicule blindé léger » pour le gouvernement des États-Unis. Pour pouvoir produire ces véhicules, GMD a reçu de la documentation et des données provenant des États-Unis. Les lois fédérales canadiennes établissent les règles concernant l'accès à certains éléments de cette technologie militaire. Notamment, les lois canadiennes intègrent des règles provenant des lois américaines sur le contrôle des exportations prévoyant qu'aucune personne détenant une citoyenneté autre que la citoyenneté canadienne ou américaine ne peut avoir accès à certains renseignements, à moins d'avoir obtenu une habilitation de sécurité du secrétariat d'État des États-Unis.

Les plaignants sont des citoyens ou des résidents permanents du Canada qui détiennent également une citoyenneté de pays autres que le Canada ou les États-Unis. Tous ont commencé à travailler à GMCL en 2001 ou 2002 en vertu d'un contrat, après avoir été recrutés par une agence de recrutement qui fournissait des travailleurs à GMD. Ces travailleurs ne sont pas syndiqués.

Les plaignants alléguent que le 19 août 2002, des responsables de GMCL les ont appelés, ainsi que d'autres travailleurs détenant une citoyenneté d'un pays autre que le Canada ou les États-Unis, à une assemblée où on leur a dit qu'on les renvoyait chez-eux avec salaire pour des raisons liées à leur citoyenneté. Les plaignants disent que GMCL n'a pas fait de demande d'habilitation de sécurité en leur nom, et que les travailleurs syndiqués dans leur situation ont été plus tard rappelés au travail, même si on a restreint leurs anciennes tâches, alors que les plaignants n'ont jamais été autorisés à revenir travailler.

Les plaignants ont reçu une réparation pécuniaire. De plus, la Commission continue à traiter d'autres plaintes contre GMD déposées par des travailleurs syndiqués concernant notamment le défaut allégué de faire une demande d'habilitation de sécurité au nom des travailleurs touchés. La Commission pourra demander des mesures de réparation d'intérêt public, si cela s'avère approprié, dans le cadre de ces affaires.

l'entente concernant les modalités de fermeture de l'usine sera modifiée pour permettre aux plaignantes de demander la pension de retraite et les prestations de soins de santé destinées aux personnes à la retraite selon différentes options, y compris une disposition concernant les employés maintenant décédés. Johnson Controls a également reconnu son obligation d'aviser les employés invalides de leurs droits et des avantages dont ils peuvent se prévaloir quant à toute modification touchant leurs avantages sociaux liés à l'emploi, en particulier en ce qui concerne la pension de retraite et les prestations de soins de santé destinées aux personnes à la retraite. Cette condition s'applique à tous les employés qui n'étaient pas au travail mais qui étaient absents du lieu de travail parce qu'ils étaient en congé de maladie, qu'ils recevaient une indemnité de la CSPAAAT ou des prestations de l'assurance d'invalidité de longue durée, ou tout autre type de congé payé ou non payé lié à l'invalidité.

Gurcharan Dran v. Paramount Canada's Wonderland Inc. (règlement intervenu au Tribunal)

Gurcharan Dran est Sikh et, conformément à ses croyances religieuses il est tenu de porter un turban. Le 21 juillet 2001, il a acheté des billets pour un tour de manège sur la piste de go-kart au parc d'amusement Paramount Canada's Wonderland. Cependant, on ne lui a pas permis d'entrer sur cette piste puisque les règlements d'application de la Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité exigent que tous les participants portent un casque protecteur.

Canada's Wonderland a affirmé que la société voudrait bien accommoder les besoins individuels de leurs clients qui portent le turban ou tout autre couvre-chef exigé par leur religion, mais qu'elle est actuellement tenue par la loi d'obliger toute personne à porter un casque protecteur lorsqu'elle est à bord d'un go-kart.

Canada's Wonderland a accepté de payer un dédommagement à M. Dran. Ce qui importe encore davantage, la société a accepté de demander une dérogation au directeur de la Commission des normes techniques et de la sécurité (la « CNTS ») ainsi qu'une dispense du ministre responsable pour permettre à ses clients sikhs de faire un tour de Speed City Raceway sans casque protecteur lorsque ces clients sont tenus, de par leur religion, de porter le turban. En outre, aux termes du règlement intervenu, la Commission a accepté d'écrire une lettre au directeur et au ministre. La Commission l'a fait et elle assure le suivi de cette question dans le but d'obtenir une telle dispense à l'échelle de la province.

Les plaignantes sont toutes d'anciennes employées de Johnson Controls, une grande société, à son usine de Stratford (l'« usine »), jusqu'à sa fermeture le 14 décembre 2001. Elles allèguent avoir fait l'objet de discrimination fondée sur le handicap en ce qui concerne leurs prestations de retraite, dont les conditions ont été établies dans une entente convenue entre Johnson Controls et le syndicat. Cette entente permettait aux employés de faire une demande de retraite anticipée, avant d'avoir atteint l'âge de 65 ans, dans les cas suivant : (1) ils avaient plus de 30 ans de service, sans égard à l'âge; (2) ils avaient entre 60 et 64 ans et avaient 10 ans ou plus de service; (3) ils avaient une invalidité permanente ou totale et avaient plus de 10 ans de service.

En prévision de la fermeture définitive de l'usine, Johnson Controls et le syndicat ont négocié une entente concernant les modalités de la fermeture, laquelle comprenait une clause permettant aux employés non invalides de la première catégorie de recevoir une prestation et des avantages de retraite anticipée après la fermeture de l'usine. Les employés ayant 30 ans ou plus de service n'avaient pas à présenter de demande formelle de retraite anticipée avant la date de fermeture de l'usine. Ils pouvaient se prévaloir de cette option, après la fermeture de l'usine, s'ils décidaient alors de prendre leur retraite. Cependant, les parties n'ont pas négocié une disposition semblable dans l'entente concernant la fermeture pour les employés de la deuxième et de la troisième catégorie.

Le 11 décembre 2001, les employés de l'usine ont reçu un avis concernant la liquidation de la caisse de retraite, lequel ne comportait pas d'avertissement informant les personnes des deuxième et troisième catégories qu'elles devaient présenter une demande de pension avant la fermeture de l'usine le 14 décembre 2001. En fait, la plupart des travailleurs invalides étaient en congé de maladie et recevaient des prestations d'invalidité de longue durée ou une indemnité de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (la « CSPAAAT »). Ils n'ont pas été informés de la nécessité de présenter leur demande de retraite anticipée avant la fermeture de l'usine. Pas conséquent, ils ont déposé leur demande après la date de fermeture de l'usine.

Johnson Controls a accordé une période de grâce et permis aux employés de la deuxième catégorie et à ceux qui s'approchaient des 30 ans de service (soit entre 27 et 29 ans) de présenter leur demande de retraite anticipée après la fermeture de l'usine. Cependant, cette période de grâce n'a pas été accordée aux employés de la troisième catégorie. Aux termes du règlement négocié par les avocats de la Commission,

Denis, Lalonde, MacInnes (règlement intervenu au Tribunal)

Cette plainte de discrimination systémique a été déposée par cinq propriétaires et chauffeurs de taxi d'origine sud-asiatique qui alléguent que les personnes faisant l'objet de la plainte ont fait la publicité de leurs services en tant que compagnie de taxi entièrement « blanche » et qu'ils n'ont permis qu'à des propriétaires et chauffeurs de taxi de race blanche et nés au Canada de s'y joindre. Les plaignants ont en outre allégué que les pratiques de marketing et d'embauche des intimés ont incité les membres du public à agir de manière discriminatoire à l'endroit des chauffeurs de taxi d'origine sud-asiatique, ce qui a mené au harcèlement et à un milieu de travail empoisonné.

Les plaignants ont reçu un certain dédommagement. Ce qui importe encore davantage, c'est que Choice Taxi a accepté de fournir une lettre d'offre à tous les propriétaires de taxi détenteurs d'un permis qui reçoivent des services d'aiguillage de la part de la compagnie et qui n'en sont pas actuellement des actionnaires afin de les inviter à devenir actionnaires à part égale de la compagnie. Choice Taxi a accepté d'élaborer et de mettre en œuvre une politique d'équité et une politique anti-racisme. La compagnie a accepté de publier une annonce dans le *Cornwall Standard-Freeholder* qui indique clairement que Choice Taxi est un employeur qui souscrit à l'égalité des chances et qui accueille les candidatures des membres des Premières nations, des personnes handicapées, des personnes racialisées et des femmes possédant les qualifications requises à titre de propriétaires et de chauffeurs de taxi, d'aiguilleurs, d'employés et d'entrepreneurs; il a également accepté d'inclure un tel énoncé dans toutes ces offres d'emploi. La compagnie a également accepté de fournir une formation sur les politiques d'équité et d'anti-racisme susmentionnées et de retenir les services d'un expert-conseil en matière de droits de la personne pour l'aider à élaborer les politiques et les activités de formation.

Kimberly Altenburg, Kimberly Brehm, Meenakshi Chail, Kathy Delarge, Sharon Dunbar, Irene Hein, Jacqueline Herold, Jean Hewer, Theresa Kaufman, Betty Knott, Narinjan Lamba, Penny Lang, Arlene Lupton, Judy Maerten, Vicki McMahon, Genevieve Phillips, Cathy Riddell, Sandra Rolleman, Virginia Schlotzhauer, Lynda Swan, Sheila Thomas, Colleen Tiemens, Debbie Tulloch, Linda Van Arkel, Doreen Waldron. v. Johnson Controls Limited (Partnership) and Johnson Control Inc. (règlement intervenu au Tribunal)

les seuls clients noirs parmi les quelque 40 personnes qui étaient au restaurant à ce moment-là et que l'agent de sécurité les a ciblés parce qu'ils sont de race noire. Ils ont également affirmé que les plaintes qu'ils ont par la suite déposées auprès de la direction de Burger King n'ont pas été prises au sérieux.

Royal Steter Ltd. (la « société ») a accepté de payer un dédommagement à chacun des plaignants. Ce qui est importé encore davantage, c'est que la Commission a demandé et obtenu un certain nombre de mesures de réparation d'intérêt public destinées à prévenir de tels comportements à l'avenir. Royal Steter Ltd. a accepté d'exiger que toutes les compagnies de sécurité, tant celles qui offrent actuellement des services contractuels que celles qui pourraient éventuellement être retenues, devront former leurs agents sur les droits de la personne et le profilage racial, et il a reconnu que la compagnie de sécurité et ses agents ont l'obligation de se conformer aux mesures législatives portant sur les droits de la personne. Tout manquement à cette obligation pourrait entraîner la résiliation du contrat entre la société faisant l'objet de la plainte et la compagnie de sécurité.

Royal Steter Ltd. a également accepté d'établir une politique claire concernant le traitement des plaintes des clients, politique qui est affichée à la succursale Burger King visée dans cette affaire. Cette politique, dûment affichée, doit donner le nom d'une personne au sein de la direction ou de toute autre personne représentant la société qui est désignée pour recevoir les plaintes des clients. La société a également accepté d'élaborer, de rédiger et de mettre en œuvre une politique anti-discrimination et anti-harcèlement avant le 1^{er} mars 2007. Cette politique porte sur les responsabilités des employés en vertu du Code dans leurs rapports avec le public et elle aborde la question du profilage racial. Royal Steter Ltd. devra fournir un exemplaire de cette politique à tous ses employés actuels et futurs en plus de l'afficher bien en vue dans un endroit auquel tous les employés ont accès. La société doit également fournir une formation en matière de droits de la personne à tous ses cadres de direction actuels et futurs, et veiller à ce que toutes les activités futures de formation comprennent une discussion de cette politique.

Nafis Anwar, Fatin Nasir, Jamil Malik, Nazir Sheikh, Muhammad Tariq, v. Choice Taxi Inc., Leishman, McMurray, Thompson, Leishman, Blanchard, Brunet, Duperron, Vervoort, Ayotte, Jerou, St. Denis, Simpson, Anderson, Menzies, Nakic, Hugen, Sauvé, St.

renvoyé 245 affaires au Tribunal. Toutes ces plaintes provenaient de mineurs atteints d'un trouble envahissant du développement, ce qui comprend les troubles du spectre autistique et le syndrome d'Asperger. La Commission et les plaignants soutiennent qu'ils ont fait l'objet de discrimination fondée sur le handicap en matière de services, puisque les services aux personnes souffrant de ces troubles ne sont pas fournis après l'âge de six ans. Aux termes du paragraphe 10 (1) du *Code*, l'âge est défini comme étant « dix huit ans ou plus ».

Cette décision répondait à une motion présentée en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le Tribunal a accueilli la motion et, dans une décision exhaustive ayant une vaste portée, il a décidé que pour l'objet des instances en question, la définition de l'âge telle qu'énoncée au paragraphe 10 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario va à l'encontre du paragraphe 15 (1) de la *Charte*, et que la restriction des droits ne peut être justifiée de manière probante dans une société libre et démocratique comme l'exigerait l'article 1 de la *Charte*.

Règlements intervenus au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Puisque c'est la Commission qui dirige la présentation de la plainte au Tribunal, les règlements comportent presque toujours de solides mesures de réparation d'intérêt public. La Commission devant signer le procès-verbal du règlement, elle peut négocier pour obtenir de telles réparations, en particulier dans les causes qui semblent toucher une seule personne de premier abord, mais qui présentent en réalité un aspect d'intérêt public beaucoup plus vaste. Selon les conditions de chacun de ces règlements, il n'y a aucune admission de responsabilité civile ni retrait des allégations.

Nadia Abel, Lee Middleton, Christa Provo & Rob Provo v. Royal Steeter Ltd. and Cosby (règlement intervenu au Tribunal)

Les quatre plaignants se sont rendus à une succursale de Burger King à Niagara Falls en janvier 2002. Ils ont allégué que, pendant qu'ils faisaient la queue pour commander leur repas, l'agent de sécurité en fonction, sans raison valide, leur a dit qu'ils devaient quitter le restaurant. Lorsqu'ils lui ont posé des questions, la situation s'est envenimée et les plaignants alléguent qu'ils ont été forcés, ainsi que deux de leurs amis, de quitter le restaurant. Les plaignants ont affirmé qu'ils étaient

connaître la cause à laquelle elles faisaient face et d'y répondre de manière adéquate. Par conséquent, il a conclu qu'il n'était pas dessaisi de l'affaire. Il a pu rouvrir sa propre instance en raison d'un manquement à la justice naturelle et vicier sa décision antérieure.

Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (Ministry of Correctional Services), and Geswaldo, Simpson, James and Hume (décision supplémentaire du Tribunal)

Cette décision est la troisième grande décision (les décisions antérieures datant de 1998 et de 2002) à la suite de conclusions indiquant qu'il existe un racisme grave dans les prisons de la province. Dans sa décision la plus récente, le Tribunal a ordonné des mesures de réparation supplémentaires dans le but de mettre en œuvre ses ordonnances antérieures.

Les avocats de la Commission ont présenté des observations exhaustives au Tribunal concernant l'urgence nécessaire d'assurer la formation de tous les membres du personnel. Le Tribunal a délivré un certain nombre d'ordonnances, notamment :

- il a exigé qu'une évaluation soit faite pour déterminer s'il est nécessaire de créer un poste de coordination des questions autochtones;
- il a clarifié le type de recommandations que peuvent faire des enquêteurs externes examinant la discrimination dans les prisons;
- il a ordonné la création d'un système de compilation des plaintes de discrimination à l'échelle de la province;
- surtout, il a exigé que le ministère veille à ce que ses gestionnaires et autres employés se conforment aux exigences concernant les programmes de formation, qu'ils y participent, et que cette participation soit mise à exécution par des mesures appropriées, y compris des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la destitution des personnes occupant des postes d'autorité et au congédiement.

Arzem, et al v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario (as represented by the Minister of Community and Social Services, the Minister of Education, and the Minister of Children and Youth Services) (décision provisoire du Tribunal)

Entre le 12 août 2003 et le 15 décembre 2005, la Commission a

les autres locataires ayant un loyer indexé sur le revenu. À compter du 1^{er} janvier 1995, pour les locataires qui étaient bénéficiaires de l'aide sociale, y compris Mme Iness, la coopérative Caroline a fixé un loyer équivalant au montant maximal de l'allocation de logement à laquelle elle avait droit dans le cadre de ses prestations. Avant ce changement, l'allocation de logement permettait à Mme Iness de payer non seulement son loyer, mais aussi ses factures de services publics et d'assurance; cependant à partir du changement de politique survenu en 1995, elle ne pouvait plus « ajouter » ses frais de services publics et d'assurance à son loyer. Le Tribunal a conclu que la coopérative aurait dû fixer le loyer de Mme Iness de façon à ce qu'elle puisse payer son loyer, ses frais de services publics et d'assurance à même l'allocation de logement comprise dans ses prestations. Le Tribunal a délivré les ordonnances suivantes relativement aux futures pratiques de la coopérative :

- établir les charges de logement de ses membres qui sont bénéficiaires de l'aide sociale de façon à ce qu'ils puissent payer la somme des charges de logement et des frais d'électricité et d'assurance à même le montant qu'ils reçoivent à titre d'allocation de logement comprise dans leur prestation d'aide sociale;
- respecter la dignité de ses membres qui sont bénéficiaires de l'aide sociale en traitant leur source de revenu de la même façon qu'elle le ferait si ce revenu provenait d'un emploi rémunéré;
- s'abstenir de communiquer directement avec les autorités responsables de l'aide sociale sans le consentement des locataires concernés pour discuter de l'allocation de logement à laquelle ils ont droit en tant que bénéficiaires de l'aide sociale.

La coopérative a porté l'affaire en appel devant la Cour divisionnaire.

Clive R. Stephens and Joseph O. Symister v. Lynx Industries Inc., et al. (décision supplémentaire du Tribunal)

Cette décision fait suite à la demande déposée par la Commission à l'effet que le Tribunal réexamine sa décision antérieure ordonnant à la Commission de payer les dépens, décision rendue le 7 novembre 2005 relativement à l'affaire *Stephens* (2005 HRTO 47). Le Tribunal a conclu que, dans ce cas particulier, le défaut de demander aux parties d'échanger des observations écrites (ou d'échanger leur plaidoyer de toute autre façon) avant l'audience, ajouté au fait que l'audience de seul jour était limitée à la seule audition des observations déjà reçues et ne permettait pas aux parties de fournir un témoignage de vive voix, a fait en sorte qu'il était difficile, voire impossible, pour les parties de

La majorité du comité a conclu que la décision du gouvernement de mettre fin au financement public pour les opérations de changement de sexe n'était pas en soi discriminatoire. Cependant, le comité a conclu à la majorité que le gouvernement a fait acte de discrimination fondée sur le sexe et le handicap à l'endroit des personnes qui avaient commencé la transition de genre sous supervision médicale avant le 1^{er} octobre 1998 et dont l'opération a été approuvée par la Clinique dans les six ans après le début de cette transition. Ces personnes auraient dû avoir droit au financement public de leur opération afin de leur permettre de compléter la transition de genre qui avait déjà été entreprise au moment où le financement public pour une telle opération était encore disponible.

En appliquant ces critères, le Tribunal a décidé à la majorité que trois des plaignants avaient subi une discrimination et a ordonné au gouvernement de leur fournir le financement requis pour l'opération et de leur verser des dommages-intérêts généraux allant de 25 000 \$ à 35 000 \$ par personne.

Un membre dissident du Tribunal aurait conclu pour sa part que la décision du gouvernement de mettre fin au financement public des opérations de changement de sexe était discriminatoire, arbitraire, irresponsable et constituait un abus de pouvoir. Elle aurait ordonné au gouvernement de financer les opérations de changement de sexe des quatre plaignants, puisque tous les quatre satisfaisaient aux critères de financement en vigueur avant le 1^{er} octobre 1998.

La Commission a interjeté appel de la décision devant la Cour divisionnaire.

Eleanor Iness v. Caroline Co-operative Homes Inc., Canada Mortgage and Housing Corporation (décision du Tribunal)

Jusqu'en 1994, Caroline Co-operative Homes Inc. (la « coopérative Caroline ») avait une formule établissant le loyer de ses logements à 25 % du revenu de chaque locataire. En mai 1994, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (la « SCHL ») a examiné la situation de la coopérative Caroline et a conclu que celle-ci n'établissait pas les loyers en conformité avec l'entente convenue entre la coopérative Caroline et la SCHL.

Eleanor Iness a emménagé dans la coopérative Caroline en 1981. Avant le 1^{er} janvier 1995, le loyer de M^{me} Iness était calculé selon un pourcentage de son revenu mensuel, tout comme l'était celui de tous

police. Il a également donné des directives sur la façon dont ces fouilles devaient se dérouler, et exigé notamment que l'officier ou l'officier responsable soit informé et qu'il autorise la fouille à nu. Le Tribunal a également donné des directives pour résoudre la situation lorsque l'agent ou l'agent de police a de bonnes raisons de mettre en doute les dires de la personne qui s'identifie comme transsexuelle. L'ordonnance du Tribunal indique également que les agentes et agents de police ne peuvent pas refuser d'exécuter une fouille à nu sur une personne transsexuelle, sauf dans les rares cas où une agente ou un agent a des intérêts personnels importants à protéger relevant du *Code des droits de la personne* ou de la *Charte des droits et libertés*. Enfin, l'ordonnance exige que le service de police de Peel produise une vidéo de formation professionnelle sur la transsexualité à l'intention de tous les membres du corps de police, en faisant appel à des experts et en demandant la contribution de la communauté des personnes transsexuelles. La Commission doit approuver la vidéo avant qu'elle puisse être diffusée.

Michelle Hogan, Martine Stonehouse, A.B. and Andy McDonald v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario as represented by the Minister of Health and Long-Term Care (décision du Tribunal)

Avant le 1^{er} octobre 1998, le gouvernement provincial finançait à même les fonds publics les chirurgies de changement de sexe des personnes approuvées pour cette opération par la clinique d'identité sexuelle (la « Clinique ») de ce qui est maintenant devenu le Centre de toxicomanie et de santé mentale (le « CTSM »). La Clinique approuvait l'opération si elle était convaincue, entre autres, que la personne avait achevé l'« expérience de vie réelle » en vivant pendant au moins deux ans en tant que personne du genre correspondant à son identité sexuelle et non à son sexe biologique.

À partir du 1^{er} octobre 1998, le gouvernement a mis fin au financement public de la réassignation sexuelle chirurgicale pour toutes les personnes dont l'opération n'avait pas déjà été approuvée par la Clinique. Quatre plaignants dont l'opération de changement de sexe a été approuvée par la Clinique après le 1^{er} octobre 1998 ont contesté la décision du gouvernement de mettre fin au financement public. La Commission et les plaignants ont soutenu devant un comité du Tribunal composé de trois membres que la décision du gouvernement de mettre fin au financement équivalait à un acte de discrimination fondée sur le sexe ou sur le handicap, ou les deux, en matière de services.

décider d'ordonner une enquête sur le décès d'un patient dans un établissement psychiatrique désigné. Cependant, lorsqu'une personne meurt en prison, le coroner est tenu de mener une enquête. Il n'a pas le pouvoir discrétionnaire de refuser.

Le Tribunal a statué que le paragraphe 10 (2) allait à l'encontre du *Code des droits de la personne* puisque, aux termes du paragraphe 10 (4) de la *Loi sur les coroners*, lorsque survient le décès d'un membre d'un groupe comparable aux malades en cure obligatoire dans un établissement psychiatrique, soit les détenus d'un établissement correctionnel, le coroner ordonne automatiquement une enquête. On reconnaît le droit des familles des prisonniers de savoir comment sont mortes les personnes qui leur sont chères. Au contraire, lorsqu'il s'agit des malades des établissements psychiatriques, pour lesquels dans bien des cas la perte de liberté est semblable, les familles sont privées du sentiment de résolution du deuil et d'acceptation de la finalité que peut apporter une enquête.

Le Tribunal a ordonné que le paragraphe 10 (2) de la *Loi sur les coroners* ne soit pas appliqué dans ce cas. Il a donné pour directive au coroner en chef de tenir une enquête sur ces deux décès et il a accordé 5 000 \$ en dommages-intérêts aux membres de la famille.

Le procureur général et le coroner en chef ont interjeté appel de cette décision devant la Cour divisionnaire.

Rosalyn Forrester v. Regional Municipality of Peel Police Services Board (décision du Tribunal)

Mme Forrester a fait l'objet de fouilles à nu par le service de police à plusieurs reprises. En tant que femme transsexuelle en phase préopératoire, elle a demandé à maintes reprises que ces fouilles soient exécutées par une agente et non un agent de police, mais ses demandes ont été refusées. La politique alors en vigueur au service de police de Peel exigeait qu'un agent de police exécute la fouille puisque la plaignante n'avait pas encore eu de chirurgie de changement de sexe. Ayant conclu que la politique antérieure était discriminatoire, le Tribunal a ordonné que toute personne transsexuelle en détention qui doit faire l'objet d'une fouille à nu ait le choix entre trois possibilités : l'intervention d'agents de police seulement, l'intervention d'agents de police seulement, ou une fouille mixte par des agentes et des agents de

ont indiqué que le plaignant a subi de la discrimination à l'école en raison de son ascendance autochtone et ont affirmé qu'il avait subi des mesures disciplinaires injustes aux termes des dispositions concernant la sécurité à l'école de la *Loi sur l'éducation* pour un comportement qui est directement relié à son handicap.

Ce règlement, facilité par la Commission, comprenait des réparations personnelles adaptées à la culture des intéressés ainsi que des mesures de réparation d'intérêt public. Le conseil scolaire et la famille ont accepté de prendre part à un « cercle de la parole » et d'établir un lien avec un conseiller autochtone auprès des jeunes pour assurer la médiation entre la famille et l'école dès que les problèmes surviennent.

Le conseil scolaire a accepté de tenir compte des recommandations de spécialistes de la santé pour déterminer toute mesure disciplinaire pouvant être imposée, au besoin, au plaignant. Le personnel du conseil a reçu la permission de consulter des spécialistes de la santé au sujet des besoins d'adaptation du plaignant, et le conseil scolaire a invité la famille à collaborer au processus d'adaptation de manière continue au moyen de conférences de cas et de consultations avec la direction de l'école. D'autres réparations personnelles comprenaient le paiement d'activités parascolaires et un placement dans une obligation d'épargne du Canada.

Sur le plan des mesures de réparation d'intérêt public, le conseil a accepté de réviser sa politique raciale et ethnoculturelle ainsi que la composante antiraciste de ses divers programmes contre l'intimidation à l'école et du programme d'études; il s'est également engagé par écrit à continuer de veiller à ce que sa façon d'appliquer les suspensions et les renvois prennent en considération les droits de la personne des élèves, en conformité avec le *Code*, et à continuer de tenir compte des facteurs atténuants.

Décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Renata Braithwaite and Robert Illingworth v. Attorney General of Ontario and Chief Coroner of Ontario (décision du Tribunal)

La mère de Renata Braithwaite et le frère de Robert Illingworth sont morts alors qu'ils étaient en cure obligatoire dans des établissements psychiatriques. Les plaignants ont demandé que le coroner enquête sur ces décès, demandes qui ont été refusées. Aux termes du paragraphe 10 (2) de la *Loi sur les coroners*, le coroner a toute discrétion pour

Points saillants de certaines affaires

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires judiciaires auxquels la Commission a pris part au cours du dernier exercice. La Commission a obtenu d'importantes mesures de réparation d'intérêt public dans ces dossiers.

Règlements par la Commission

Soins infirmiers et discrimination fondée sur la couleur

Le personnel de la Commission a assuré la médiation dans le cas d'une plainte comprenant des allégations de discrimination fondée sur la couleur contre un organisme spécialisé dans des services infirmiers à domicile. Dans cette affaire, la plaignante, qui s'identifie comme étant de race brune, a allégué qu'elle n'était pas traitée de manière égale et qu'elle faisait l'objet de harcèlement dans son emploi, ce qui l'a finalement menée à quitter son poste.

Dans le cadre du règlement de la plainte, l'entreprise visée par la plainte a accepté d'écrire une lettre d'excuses à la plaignante, de lui fournir une lettre de référence et de modifier son registre d'emploi.

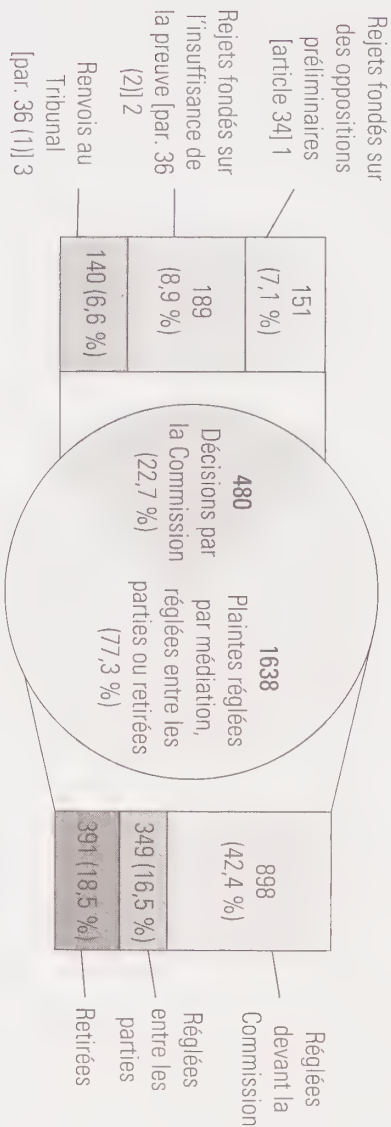
L'entreprise s'est également engagée à prendre certaines mesures de réparation d'intérêt public, notamment :

- fournir à son personnel des activités d'éducation sur cette question;
- intégrer une composante sur la discrimination et le harcèlement à la formation donnée aux nouveaux membres du personnel et de l'administration;
- diffuser les liens à sa politique sur la discrimination et le harcèlement, sa politique sur les droits de la personne, et ses politiques et procédures concernant les griefs à tout son personnel à l'échelle de l'Ontario;
- fournir à son personnel de gestion et de supervision un exemplaire du document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*.

Conseil scolaire

Le personnel de la Commission a assuré la conciliation dans une affaire concernant des allégations de discrimination fondée sur l'ascendance, le handicap et la race contre un conseil scolaire. Les tuteurs à l'instance

Dossiers fermés ou renvoyés par la Commission
2006-2007
(Total = 2 118)



* Ces plaintes ont été rejetées à la suite d'une décision de la Commission fondée sur des observations écrites.

² Les plaintes rejetées aux termes du paragraphe 36 (2) du *Code* comprennent les causes dans lesquelles les preuves ne justifient pas une audience et les cas où une telle procédure n'est pas appropriée. Ceci comprend six dossiers (moins de 0,5 %) fermés par la Commission parce que la plaignante ou le plaignant n'a pas participé à l'enquête ou que la Commission a été incapable de le joindre.

³ Cent-quarante plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario aux termes du paragraphe 36 (1) du *Code*. Trois autres plaintes, dont les dossiers avaient été auparavant fermés par la Commission, ont été renvoyées au Tribunal après réexamen aux termes de l'article 37 du *Code*.

Tableau 4 : Dossiers fermés ou renvoyés, par décision prise et par domaine

(Total = 2 118)

Règlement entre les parties	7		279	15	48	349	16,48
Règlement par la Commission	2	1	769	34	92	898	42,40
Rejet pour oppositions préliminaires (art.34) ¹	4	2	111	7	27	151	7,13
Rejet sur le fond (art. 36) ²	5	1	137	6	40	189	8,92
Renvoi au Tribunal des droits de la personne (art. 36)			95	8	37	140 ³	6,61
Retrait par le plaignant ³	4	1	320	12	54	391	18,46
Total	22	5	1 711	82	298	2 118	100,00
Pourcentage	1,04	0,24	80,78	3,87	14,07	100,00	
	Associations professionnelles	Contrat	Emploi	Logement	Services	Somme – toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes

¹ Les plaintes rejetées aux termes de l'article 36 du Code comprennent les causes dans lesquelles les preuves ne justifient pas une audience et les cas où une telle procédure n'est pas appropriée. Ceci comprend six dossiers (moins de 0,5 %) fermés par la Commission parce que la plaignante ou le plaignant n'a pas participé à l'enquête ou que la Commission a été incapable de le joindre.

² Cent-quarante plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario aux termes de l'article 36 du Code. Trois autres plaintes, dont les dossiers avaient été auparavant fermés par la Commission, ont été renvoyées au Tribunal après réexamen aux termes de l'article 37 du Code.

³ Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, la somme des dossiers pour tous les motifs est supérieure au total des plaintes déposées.

⁴ Le motif du « sexe » comprend la grossesse, l'allaitement maternel et l'identité sexuelle.

Tableau 3 : Dossiers fermés ou renvoyés, par décision prise et par motif cité

(Total = 2118)

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe ¹	Violation du règlement intervenu	Somme - toutes catégories	Total pour toutes les plaintes	Pourcentage du total des plaintes
	4,75	3,58	0,55	0,15	0,53	2,58	0,50	2,53	1,45	28,75	1,90	4,93	1,63	7,25	16,58	6,55	15,53	0,30	100,00		
Pourcentage																					
Total ²	190	143	22	6	21	103	20	101	58	1 150	76	197	65	290	663	262	621	12	4 000	2 118	100,00
Retrait	33	16	5	4		8	11	23	7	238	5	17	11	43	103	34	107	2	667	391	18,46
Renvoi au Tribunal des droits de la personne	14	16	5		6	8	2	10	5	58	13	19	3	26	50	26	50	1	312	140 ²	6,61
Rejet sur le fond (art. 36) ¹	12	22	6		6	9	1	5	3	79	14	34	4	39	95	24	50	1	404	189	8,92
Rejet pour oppositions préliminaires (art. 34)	23	14		1	3	9	3	6	7	78	1	13	3	29	53	24	31	2	300	151	7,13
Règlement par médiation	37	26	1			18	2	10	14	193	18	31	16	43	8 ¹	42	121	4	657	349	16,48
Règlement entre les parties	71	49	5	1	6	51	1	47	22	504	25	83	28	110	281	112	262	2	1 660	898	42,40

¹ Les plaintes rejetées aux termes de l'article 36 du Code comprennent les causes dans lesquelles les preuves ne justifient pas une audience et les cas où une telle procédure n'est pas appropriée. Ceci comprend six dossiers (moins de 0,5 %) fermés par la Commission parce que la plaignante ou le plaignant n'a pas participé à l'enquête ou que la Commission a été incapable de le joindre.

² Cent-quarante plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario aux termes de l'article 36 du Code. Trois autres plaintes, dont les dossiers avaient été auparavant fermés par la Commission, ont été renvoyées au Tribunal après réexamen aux termes de l'article 37 du Code.

Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, la somme des dossiers pour tous les motifs est supérieure au total des plaintes déposées.

³ Le motif du « sexe » comprend la grossesse, l'allaitement maternel et l'identité sexuelle.

Tableau 2 : Règlements par motif cité : médiation et conciliation

Motif	Dossiers	Médiation			Dossiers	Conciliation			Dossiers	Total – Dossiers réglés		
		Domages-intérêts	Moyenne			Domages-intérêts	Moyenne			Domages-intérêts	Moyenne	
Âge	33	274 013,00 \$	8 303,42 \$	13		34 700,00 \$	2 669,23 \$	46		308 713,00 \$	6 711,15 \$	
Ascendance	37	286 690,35 \$	7 748,39 \$	16		35 920,00 \$	2 245,00 \$	53		322 610,35 \$	6 086,99 \$	
Association	9	66 000,00 \$	7 333,33 \$	3		6 000,00 \$	2 000,00 \$	12		72 000,00 \$	6 000,00 \$	
Citoyenneté	2	16 400,00 \$	8 200,00 \$	3		21 700,00 \$	7 233,33 \$	5		38 100,00 \$	7 620,00 \$	
Croyance	29	149 750,00 \$	5 163,79 \$	5		15 300,00 \$	3 060,00 \$	34		165 050,00 \$	4 854,41 \$	
État d'assisté social	1	165,00 \$	165,00 \$	1		1 500,00 \$	1 500,00 \$	2		1 665,00 \$	832,50 \$	
État familial	30	174 827,50 \$	5 827,58 \$	11		32 750,00 \$	2 977,27 \$	41		207 577,50 \$	5 062,87 \$	
État matrimonial	14	75 100,00 \$	5 364,29 \$	7		23 000,00 \$	3 285,71 \$	21		98 100,00 \$	4 671,43 \$	
Handicap	339	2 839 843,54 \$	8 377,12 \$	110		744 952,74 \$	6 772,30 \$	449		3 584 796,28 \$	7 983,96 \$	
Harcèlement sexuel	40	177 420,84 \$	4 435,52 \$	18		90 700,00 \$	5 038,89 \$	58		268 120,84 \$	4 622,77 \$	
Lieu d'origine	52	432 235,99 \$	8 312,23 \$	20		87 426,86 \$	4 371,34 \$	72		519 662,85 \$	7 217,54 \$	
Orientation sexuelle	25	218 599,23 \$	8 743,97 \$	4		25 000,00 \$	6 250,00 \$	29		243 599,23 \$	8 399,97 \$	
Origine ethnique	74	626 942,88 \$	8 472,20 \$	17		108 445,40 \$	6 379,14 \$	91		735 388,28 \$	8 081,19 \$	
Race et couleur	167	1 284 395,96 \$	7 690,99 \$	57		485 013,57 \$	8 509,01 \$	224		1 769 409,53 \$	7 889,15 \$	
Représailles	83	734 760,84 \$	8 852,54 \$	19		64 000,00 \$	3 368,42 \$	102		798 760,84 \$	7 830,99 \$	
Sexe ¹	147	885 834,34 \$	6 026,08 \$	51		250 550,00 \$	4 912,75 \$	198		1 136 384,34 \$	5 739,31 \$	
Total – tous motifs ²	1 082	s/o	s/o	355		s/o	s/o	1 437		s/o	s/o	
Total des dossiers	514	\$3,731,291,58	7 259,32 \$	184		1 502 324,47 \$	8 164,81 \$	698		5 233 616,05 \$	7 498,02 \$	

¹ Le motif du « sexe » comprend la grossesse, l'allaitement maternel et l'identité sexuelle.

² Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, la somme des dossiers pour tous les motifs est supérieure au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100 %.

Tableau 1 : Nouvelles plaintes déposées, par domaine et par motif cités

(Total = 2 337)

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	Etat d'assisté social	Etat familial	Etat matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe ²	Violation du règlement intervenu	Somme – toutes catégories	Total des plaintes par domaine	Pourcentage du total des plaintes
Pourcentage du total des plaintes déposées	9,41	6,25	0,81	0,68	0,98	4,58	3,25	6,55	3,04	56,31	9,71	9,84	2,91	14,16	35,82	10,06	12,11	0,64			
Pourcentage par motif cité	5,03	3,34	0,43	0,37	0,53	2,45	1,74	3,50	1,62	30,09	5,19	5,26	1,55	7,57	19,4	5,37	6,47	0,34	100		
Total par motif ¹	220	146	19	16	23	107	76	153	71	1 316	227	230	68	331	837	235	283	15	4 373	2 337	100,00
Services	27	26	4	3	6	23	60	16	12	249	5	33	14	52	136	20	35	3	724	393	16,82
Logement	8	4	2		2	2	13	40	7	29	3	8	3	6	22	3	14		166	89	3,81
Emploi	181	115	13	11	15	80	3	96	51	1 014	218	186	51	267	659	207	229	10	3 406	1 820	77,88
Contrats										4	1			1	3	1	2		12	7	0,30
Associations professionnelles	4	1		2		2			1			3		5	17	4	3	2	65	28	1,20

¹ Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, la somme des dossiers pour tous les motifs est supérieure au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100 %.

² Le motif du « sexe » comprend la grossesse, l'allaitement maternel et l'identité sexuelle

Albert Wigan, chef et propriétaire d'entreprise pendant plus de 20 ans, a reçu plusieurs prix pour services rendus à la collectivité. Il s'adresse souvent aux élèves des écoles secondaires pour leur parler de l'alphabétisation et des personnes handicapées. Il a été nommé à la Commission en septembre 2006.

ALBERT WIGAN

Maggie Wente est avocate dans le cabinet Oltius Kleer Townshend qui représente les Premières nations et les conseils de bande. Elle a également travaillé pour l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres et la clinique communautaire d'aide juridique de l'Université de Toronto. Elle siège actuellement au conseil d'administration de la clinique juridique Aboriginal Legal Services of Toronto et était auparavant co-présidente du conseil d'administration du Women's Counselling, Referral and Education Centre. Elle est membre de l'Association du Barreau canadien et de l'Association du Barreau Autochtone du Canada. Elle a été nommée à la Commission en octobre 2006.

MAGGIE WENTE

Richard Théberge est avocat de formation et travaille comme analyste des politiques et conseiller dans le domaine de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Auparavant, au sein du gouvernement fédéral, il a été chargé de l'analyse et de l'élaboration de politiques en rapport avec le droit des affaires et le droit des sociétés. M. Théberge a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes œuvrant pour la jeunesse et les personnes handicapées. Actuellement, M. Théberge est vice-président du Centre de vie autonome d'Ottawa. Reconnu par le Centre Jules Léger à Ottawa comme patron des personnes sourdes, il a été récompensé pour ses années de travail auprès du Conseil canadien des laboratoires indépendants. Richard Théberge a été nommé à la Commission en février 2002.

RICHARD THÉBERGE

Au Canada, il a occupé le poste de président de Panorama India et a également professeur d'ingénierie au Collège Centennial. M. Taggar a été nommé par le gouverneur général du Canada (1996) président de la Commission d'assurance-emploi pour la division régionale de l'Ontario (Scarborough). En 2002, il a reçu la médaille du Jubilé de la Reine en reconnaissance de ses services à la collectivité. M. Taggar a été nommé à la Commission en mai 2005.

CHRISTIANE RABIER

Christiane Rabier est actuellement directrice du département des sciences politiques et vice-doyenne des sciences sociales et des humanités à l'Université Laurentienne de Sudbury. M^{me} Rabier joue un rôle actif au sein de la collectivité francophone de Sudbury et a participé à l'élaboration d'un programme visant à encourager les femmes francophones à faire des études postsecondaires. Elle a également été conseillère auprès de TV Ontario dans le domaine de l'éducation permanente. M^{me} Rabier a été bénévole pour les Jeux olympiques spéciaux du Canada en 1998 et l'Opération Nez-rouge en 1999. Elle a été nommée à la Commission en avril 1999.

GHULAM ABBAS SAJAN

Ghulam Abbas Sajjan a été vérificateur de gestion principal pour le Secrétariat du Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario et a reçu en 2005 un prix d'excellence pour sa carrière exceptionnelle. Auparavant, il avait travaillé pour le compte de KPMG en Ouganda et au Royaume-Uni. Il joue un rôle actif au sein de la communauté islamique chîite et a assumé les fonctions de président du Jaffari Islamic Centre. Il est activement engagé dans la collectivité, en particulier avec le groupe inter-religion Mosaic, le comité des relations interraciales de Markham et la société d'habitation islamique Jaffari. En 2001, le gouvernement du Canada lui a remis un prix en reconnaissance de sa contribution et de ses services exceptionnels en tant que bénévole. M. Sajjan a été nommé à la Commission en mai 2005.

REGINALD STACKHOUSE

Prolifique auteur d'articles et de livres, M. Stackhouse est directeur émérite et professeur chargé de recherche au collège Wycliffe, à l'Université of Toronto. Ancien député, M. Stackhouse a siégé à la Chambre des communes et a présidé le comité permanent sur les droits de la personne. Il a représenté le Canada à l'Assemblée générale des Nations-Unies et a été délégué au comité des droits de la personne et des réfugiés des Nations-Unies. Il a aussi été commissaire à la Commission canadienne des droits de la personne. En 2002, il a reçu la médaille du Jubilé de la Reine. M. Stackhouse a été commissaire entre avril 2003 et août 2006.

BHAGAT TAGGAR

Bhagat Taggar est un ingénieur breveté (R.-U.) et ingénieur professionnel en Ontario, avec une vaste expérience communautaire internationale. Il a été conseiller municipal et régional et vice-président d'un comité des relations interraciales au Royaume-Uni, et ingénieur au Zimbabwe.

de Neighbourlink, a effectué des visites pastorales dans les prisons d'Ottawa et de Hamilton, et a été marguillière dans sa paroisse. Mme Jarvis a été conseillère municipale de Stratford et a travaillé dans les bureaux de circonscription de députés provinciaux et fédéraux. Elle s'est également présentée aux élections à l'Assemblée législative de l'Ontario. Mme Jarvis a été commissaire entre avril 2003 et août 2006.

RAJA KHOURI

Raja G. Khouri est expert-conseil au Centre de connaissances où il se spécialise dans l'efficacité organisationnelle, le développement communautaire et les ressources humaines. Lorsqu'il était président de la Fédération canado-arabe, M. Khouri s'est érigé contre la discrimination et l'érosion des libertés civiles. Il a dirigé une étude sur la communauté arabe et a publié un livre intitulé *Arabs in Canada: Post 9/11*. M. Khouri a présidé des conférences, donné des discours et des entrevues aux médias et publié des commentaires dans différents quotidiens et magazines canadiens. Il a terminé son mandat auprès du Groupe de travail communautaire pour la lutte contre les crimes haineux avant d'être nommé à la Commission en septembre 2006.

FERNAND LALONDE

Fernand Lalonde a pris sa retraite de la fonction publique en 2001 après y avoir occupé nombre de postes, notamment celui de secrétaire général du Conseil national mixte, directeur général du service des appels et des enquêtes de la Commission de la fonction publique du Canada et directeur des Services du personnel à Parcs Canada. M. Lalonde a été président de l'Association internationale de gestion du personnel-Canada. M. Lalonde offre actuellement des services de consultation en matière de relations syndicales-patronales et de règlement de différends. Il a été nommé à la Commission en mai 2005.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA

M. Oliveira est courtier en immeubles et éducateur. Membre de la chambre immobilière de Brampton depuis plus de 25 ans, il a présidé nombre de ses comités et en a été le président en 1987. Il a fondé l'école communautaire portugaise de Brampton où il veille à l'application du programme d'études. M. Oliveira est également arbitre à temps partiel à la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général. M. Oliveira a reçu la médaille du Jubilé de la Reine en 2002. Il a été commissaire d'avril 2003 à août 2006, et commissaire en chef intérimaire en octobre et novembre 2005.

barreau canadien, du Barreau du Haut-Canada, de l'Association des juristes d'expression française, du Club Richelieu de Rockland, du club Optimiste de Rockland, des Chevaliers de Colomb, de la Chambre de commerce et de la Légion royale canadienne. Il a également été conseiller municipal. M. Charron a été nommé à la Commission en juin 2005.

RUTH Goba

Ruth Goba est coordonnatrice du Programme des femmes et avocate au Centre pour les droits à l'égalité au logement (CERA). Elle a donné des cours sur les droits des personnes handicapées à l'Université Ryerson et a travaillé pour le Centre de la défense des personnes handicapées (ARCH) un centre d'aide juridique pour les personnes ayant un handicap. M^{me} Goba a également travaillé en Inde dans le secteur des droits fonciers et des droits au logement avec la Coalition Internationale 'Habitat et avec le Rapporteur spécial des Nations-Unies sur la question de la réalisation du droit à un logement convenable. Elle a été nommée à la Commission en octobre 2006.

KAMALA-JEAN Gopie

Kamala-Jean Gopie est une éducatrice qui a consacré plus de 30 années, à titre d'enseignante, de bibliothécaire et d'agente de l'éducation, à promouvoir l'anti-racisme et l'équité ethnoculturelle. Elle était membre jusqu'à récemment de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Au service de sa communauté, elle a été présidente du conseil d'administration de l'Alliance urbaine sur les relations interraciales. M^{me} Gopie a également fait partie du Groupe d'étude sur les relations entre la police et les minorités raciales et du comité du maire de Toronto sur les relations ethniques et raciales, et elle a reçu l'Ordre de l'Ontario. Elle a été nommée à la Commission en octobre 2006.

ALANA Klein

Alana Klein est analyste de politique principale auprès du Réseau juridique canadien VIH/Sida. Elle a enseigné le droit à la Columbia Université à titre d'associée en droit. Auparavant, elle a été clerc de la juge Louise Arbour, à la Cour suprême du Canada, et a travaillé comme bénévole au centre de jour pour les itinérantes Chez Doris, à Montréal. M^{me} Klein a été nommée à la Commission en septembre 2006.

VIVIAN Jarvis

Vivian Jarvis est membre fondateur et présidente sortante de son chapitre local de l'Association canadienne pour la santé mentale. Elle a été présidente des dames auxiliaires à l'Hôpital général de Stratford,

Liste des commissaires

BARBARA HALL

Commissaire en chef

Barbara Hall a été nommée commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne en novembre 2005 après 40 ans de carrière comme travailleuse communautaire, avocate et politicienne municipale. Elle a assumé trois mandats de conseillère municipale et a été maire de Toronto de 1994 à 1997. Entre 1998 et 2002, elle a dirigé la Stratégie nationale sur la sécurité communautaire et la prévention du crime. Mme Hall a aussi exercé le droit criminel et le droit de la famille, a été membre de l'Équipe des résultats dans le domaine de la santé du ministère de la Santé de l'Ontario et a donné des conférences au Canada et à l'étranger sur les problèmes urbains et sociaux. Elle s'est distinguée par son aptitude à rassembler les groupes pour édifier des collectivités saines.

JEANETTE CASE

Jeanette Case a fait partie de la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général où elle a assumé des fonctions d'arbitre à temps partiel pour les causes en rapport avec l'évaluation foncière. Elle a travaillé pendant des années comme praticienne de l'immobilier et examinatrice de titres de propriété, et a offert une orientation et une formation en examen des titres de propriété à des étudiants des collèges communautaires. Elle a travaillé à titre bénévole avec Silent Voice, la Société canadienne du cancer, St. Christopher House, Meals on Wheels et le centre de soins gériatriques de Baycrest. Mme Case a été commissaire d'avril 2003 à août 2006.

PATRICK CASE

Patrick Case est le directeur du Bureau de l'équité et des droits de la personne de l'Université de Guelph. Avocat de formation, il a été président de la Fondation canadienne des relations raciales et co-président du comité sur les droits à l'égalité du Programme de contestation judiciaire du Canada. M. Case donne des cours sur les droits de la personne à l'Université de Guelph et à l'école de droit d'Osgoode Hall. Il a été nommé à la Commission en novembre 2006.

PIERRE CHARRON

Pierre Charron est avocat et avocat principal de sa propre étude de droit. Il est également président de Charron Human Resources Inc., une organisation qui travaille dans les secteurs de la prévention du harcèlement et du règlement des conflits. M. Charron est membre de l'Association du

ANNEXES

Le programme, conçu par un comité interne, visait à approfondir la compréhension des problématiques actuelles et des pratiques exemplaires dans le travail d'application des droits de la personne en matière de racisme et de discrimination raciale. Le programme s'appuyait sur la formation initiale fournie en juillet 2005 au moment de la publication de l'énoncé de politique de la Commission intitulé *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale*.

La Commission continue à fournir à son personnel des activités de perfectionnement professionnel lui permettant d'accroître ses compétences et ses connaissances en matière de droits de la personne.

En 2006-2007, des 88 affaires réglées alors qu'elles étaient devant le Tribunal, 77, soit 87,5 %, ont été réglées avec la participation active des avocats de la Commission. La Commission a obtenu de solides mesures réparatrices d'intérêt public dans presque tous ces règlements. À l'avenir, dans le nouveau système des droits de la personne, la Commission pourra demander à intervenir en tant que partie mise en cause dans les causes appropriées où elle peut négocier des mesures réparatrices d'intérêt public au moment du règlement de l'affaire.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission est intervenue dans de nombreuses affaires devant le Tribunal ou des cours supérieures qui ont abouti à :

- 77 règlements conclus devant le Tribunal;
- 11 décisions finales, 6 décisions supplémentaires et 30 décisions provisoires du Tribunal;
- 1 décision de la Cour supérieure de justice;
- 2 décisions de la Cour divisionnaire à l'issue d'un appel;
- 6 décisions de la Cour divisionnaire à l'issue d'une révision judiciaire;
- 4 décisions de la Cour d'appel (y compris 3 décisions sur l'autorisation d'interjeter appel);
- 4 arrêts de la Cour suprême du Canada (y compris 2 décisions sur l'autorisation d'interjeter appel).

Au 31 mars 2007, la Commission intervenait dans :

- 469 plaintes devant le Tribunal;
- 14 affaires devant la Cour divisionnaire (9 révisions judiciaires et 5 appels);
- 2 affaires devant la Cour d'appel;
- 2 affaires devant la Cour suprême du Canada.

Développement organisationnel

La Commission planifie et met en œuvre des initiatives continues d'amélioration organisationnelle et de formation du personnel afin de mieux servir la population de l'Ontario. Au cours de l'exercice 2006-2007, le personnel et les commissaires de la Commission ontarienne des droits de la personne ont participé à un programme de formation de deux jours sur les politiques relatives aux questions raciales, tenue en décembre. Des experts et des représentants de la collectivité ont été invités à présenter leurs travaux et leurs perspectives et à animer des ateliers participatifs.

- 6,6 %, soit 140 affaires, ont été renvoyées au Tribunal pour la tenue d'une audience, après 33,4 mois en moyenne (143 affaires avaient été renvoyées en 2005-2006);
- 3 autres affaires ont été renvoyées au Tribunal après un réexamen d'une décision antérieure par la Commission.

Aperçu du nombre de dossiers en 2006-2007

- La Commission avait 2 880 dossiers actifs au début de l'exercice. 2 337 nouvelles plaintes ont été reçues et ajoutées à ce nombre. 1 978 plaintes parmi les dossiers actifs ont été réglées devant la Commission, après 14,6 mois en moyenne.
- Au cours des quelques dernières années, la Commission a reçu plus de plaintes qu'elle ne peut en traiter, ce qui a entraîné un arriéré de 762 dossiers à la fin de l'exercice.
- À la fin de l'exercice, la Commission comptait 3 099 dossiers actifs, soit 219 ou 7,6 % de plus qu'au début de l'exercice.
- 169 dossiers (5,5 % de nombre total de dossiers actifs) avaient plus de trois ans à la fin de l'exercice.
- L'âge moyen des dossiers actifs était de 16,4 mois. C'est une augmentation par rapport aux 12,9 mois enregistrés en 2005-2006, et cela dépasse la cible fixée à moins de 14 mois. L'augmentation de l'âge des dossiers actifs est attribuable à une augmentation considérable du roulement et des détachements volontaires du personnel en raison de l'incertitude entourant les changements prévus dans le système des droits de la personne. On a également constaté un nombre accru de congés du personnel durant l'exercice.

Contentieux

L'intervention juridique de la Commission devant le Tribunal et d'autres cours de juridiction supérieure a contribué à protéger l'intérêt public dans l'observation du *Code*, à faire valoir les politiques de la Commission et à faire avancer la jurisprudence en matière de droits de la personne. La Commission a pris part à un certain nombre d'affaires qui ont retenu l'attention du public et qui se sont ajoutées à cet important ensemble de jurisprudence (voir dans les annexes : *Points saillants de certaines affaires*). Les règlements et les décisions découlant de ces affaires peuvent créer des précédents et fournir des orientations pour faire progresser le droit relatif aux droits de la personne en Ontario, au Canada et dans le monde.

l'arbitrage dans au moins 69 % des affaires dans lesquelles les parties acceptent de prendre part à une médiation dès le début du processus, dans plus de la moitié des affaires conclues devant la Commission et dans environ 80 % des causes portées devant le Tribunal.

- Au cours de l'exercice 2006-2007, de tous les dossiers fermés à la Commission ou renvoyés au Tribunal, 58,9 % ont été réglés à l'issue d'une médiation par la Commission ou réglés entre les parties, après 13,7 mois en moyenne :
- 30,9 % des plaintes (655) ont été réglées grâce à une médiation au début du processus, sans enquête, après 8,3 mois en moyenne (soit 69,2 % des 946 affaires dans lesquelles les parties ont participé à une médiation au début du processus);
 - 11,5 % des affaires ont été réglées à l'étape de l'enquête, après 25,3 mois en moyenne;
 - 16,5 % des affaires ont été réglées entre les parties, après 15,7 mois en moyenne.

Plaintes retirées

Au cours de l'exercice 2006-2007, de tous les dossiers fermés à la Commission ou renvoyés au Tribunal, 18,5 % des plaintes ont été retirées par la plaignante ou le plaignant, certaines à l'issue d'un règlement intervenu entre les parties hors du processus de la Commission, après 6,1 mois en moyenne.

Enquête sur les faits et renvoi des plaintes

Si l'affaire n'est pas réglée par une médiation au début du processus, la Commission mène une enquête impartiale et objective, puis elle détermine s'il y a des preuves suffisantes pour justifier le renvoi de la cause devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario pour une audience.

- Au cours de l'exercice 2006-2007, de tous les dossiers fermés à la Commission ou renvoyés au Tribunal, 15,5 % ont fait l'objet d'une décision de la Commission fondée sur des observations écrites quant au fond (art. 36 du *Code*), après 29,4 mois en moyenne, selon la répartition suivante :
- 8,9 % des affaires ont été rejetées faute de preuves pouvant justifier une audience du Tribunal, après 26,5 mois en moyenne;
 - moins de 0,5 % des affaires ont été rejetées en raison du manque de collaboration de la part des plaignants, après 26,0 mois en moyenne;

parties pour fournir les documents exigés plus rapidement. On prévoit que ce processus réduira le temps moyen qu'il faut à une plainte pour passer par toutes les étapes du processus de la Commission.

Réception des plaintes

En 2006-2007 :

- Le Bureau de renseignement de la Commission a eu près de 43 000 contacts avec le public, desquels 2 337 ont donné lieu à des plaintes formelles déposées auprès de la Commission, comparativement à 2 399 plaintes déposées au cours de l'exercice 2005-2006.

Plaintes rejetées en raison d'oppositions préliminaires (art. 34)

- La Commission peut décider de ne pas traiter une plainte pour les raisons énoncées à l'article 34 du *Code des droits de la personne*. Au cours de l'exercice 2006-2007, de toutes les affaires conclues à la Commission ou renvoyées au Tribunal, 7,1 % ont été rejetées en raison de telles oppositions préliminaires, après 10,5 mois en moyenne. En se fondant sur les observations écrites des parties, la Commission a déterminé que :
- 2,4 % de ces plaintes auraient pu être traitées par un autre organisme réglementé, par exemple au moyen d'une procédure de grief syndical en vertu des lois sur le travail ou devant le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail;
 - dans 1,6 % des plaintes, il existait des preuves indiquant que la plainte était frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
 - moins de 0,5 % des plaintes n'étaient pas du ressort de la Commission;
 - 2,1 % des plaintes portaient sur des faits qui s'étaient produits avant la période de six mois prévue dans le *Code* pour le dépôt d'une plainte;
 - 1 % des plaintes comportaient une combinaison des motifs susmentionnés d'opposition.

Médiation et règlement

Le *Code* exige que la Commission tente de régler les plaintes, et les parties peuvent décider de régler l'affaire à n'importe quelle étape du traitement de la plainte par la Commission ou le Tribunal. Bon an mal an, la Commission réussit à aider les parties à parvenir à une résolution à

sous-jacents menant à ces plaintes. En réponse à des préoccupations relatives au mécanisme actuel de traitement des plaintes contre la police et à certaines tendances qui se dégagent des plaintes déposées devant la Commission, l'initiative vise à consigner et à surveiller les plaintes reçues contre les services policiers afin de déterminer le processus le plus efficace pour les traiter. L'initiative permettra d'arriver plus rapidement aux mesures de réparation individuelles liées aux plaintes, tandis que les questions d'intérêt public sont traitées par la collaboration continue entre les organismes. Cette entente est la première du genre au Canada et elle servira de modèle pour favoriser des changements systémiques à l'échelle du secteur.

Gestion des dossiers

En 2006-2007, la Commission a entrepris deux projets spéciaux d'inventaire pour améliorer la gestion des dossiers.

En mai 2006, la Commission a mis en œuvre le projet de gestion stratégique des dossiers afin de réduire l'arrière de plaintes en attente d'une enquête. Le projet prévoyait l'intervention d'enquêteurs dès le début du processus pour évaluer chaque dossier et encourager la conciliation. De plus, le projet prévoyait la préparation des dossiers destinés à une enquête approfondie en obtenant les évaluations juridiques, en modifiant les plaintes au besoin et en obtenant les documents et autres renseignements des parties en cause. En tout, 598 dossiers ont été examinés et évalués, ce qui a réduit l'arrière d'au moins 101 dossiers et préparé 310 autres dossiers nécessitant une enquête plus approfondie.

En février 2007, la Commission a lancé un projet pilote pour améliorer l'efficacité et la rapidité avec laquelle les plaintes sont traitées. Le processus amélioré de traitement des plaintes établit des échéanciers plus stricts pour les dates des réunions et la production des documents, il prévoit une évaluation des plaintes au tout début du processus ainsi que des réunions d'enquête sur les faits.

Ces mesures sont très avantageuses pour les parties. Puisque le système prévoit des dates fixes pour les réunions de médiation, on prévoit que plus de plaintes seront réglées avant la tenue d'une enquête, ce qui aidera la Commission à traiter des causes anciennes et à réduire son volume de dossiers. Les échéanciers plus serrés faciliteront la collecte des éléments de preuve, puisque les documents seront plus facilement disponibles et que les souvenirs seront plus frais à la mémoire des témoins. De plus, on insistera davantage sur la collaboration des

sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool entraignaient le *Code*. La *Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool* reconnaît que la loi considère la dépendance à la drogue et à l'alcool comme une forme de handicap. En 2004, à la suite du règlement d'une plainte déposée par un particulier, Goldcorp avait accepté de travailler avec la Commission pour réviser ses politiques.

La Commission a travaillé pendant plus d'un an pour encourager Goldcorp à se conformer au *Code*, à la *Politique* et à la jurisprudence actuelle, selon lesquels les tests effectués avant l'embauche ou les tests faits au hasard parmi les employés pour dépister la consommation de drogues n'indiquent pas l'affaiblissement des facultés ou l'aptitude d'exécuter les tâches à ce moment, mais qu'ils ne montrent que la consommation passée. Cependant, la Commission a déposé la plainte parce que, malgré les nombreux conseils et avis donnés par la Commission sur cette question, la politique de Goldcorp continue de permettre les tests effectués avant l'embauche ou les tests faits au hasard parmi les employés pour dépister la consommation de drogues pour l'ensemble du personnel, ainsi que les tests de dépistage de consommation de drogues avant un transfert pour un groupe sélectionné d'employés.

Plaintes du public pour atteinte aux droits de la personne

Chaque année, un certain nombre de particuliers demandent l'aide de la Commission pour déposer une plainte formelle. Aux termes du *Code*, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes déposées par des membres du public.

Toutes les plaintes sont reçues et évaluées individuellement. Cependant, si la Commission constate une tendance concernant des plaintes au sein d'une organisation ou d'un secteur particulier, ou si des plaintes semblables se répètent après des décisions ou des règlements qui visaient à résoudre un problème, la Commission peut prendre des mesures additionnelles.

Initiative concernant les plaintes contre la police

En 2006-2007, la Commission a mis la dernière main à un cadre de travail avec les services policiers de Toronto sur l'élaboration d'une charte de projet pour traiter tant les plaintes particulières que les problèmes

mener une enquête, régler la plainte ou décider s'il y a lieu de renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Effet discriminatoire des lois et politiques sur les mesures disciplinaires dans les écoles

Au cours du dernier exercice, la Commission a poursuivi ses efforts pour régler la plainte qu'elle a déposée contre le ministère de l'Éducation alléguant que l'application des dispositions de la *Loi sur l'éducation* relatives à la sécurité dans les écoles ont un effet disproportionné sur les élèves racialisés et les élèves ayant un handicap. La plainte a été déposée en juillet 2005, après une recherche approfondie et la publication d'un mémoire public exprimant ses préoccupations. Certes, la sécurité des écoles revêt une importance primordiale, mais les mesures disciplinaires doivent être équitables, efficaces et non discriminatoires. Cette plainte n'était pas encore réglée à la fin de l'exercice, mais les parties sont parvenues à une entente globale en avril 2007, qui a amené le ministère de l'Éducation à présenter des modifications à la *Loi sur l'éducation*.

Accessibilité des restaurants

En mai 2006, la Commission est parvenue à une entente avec Select Sandwich pour régler la plainte déposée par la Commission en 2004 dans le cadre de son initiative visant l'accessibilité des restaurants. La Commission est ravie de pouvoir dire que les importants engagements pris par Select Sandwich amélioreront de manière considérable l'accessibilité de ses établissements.

Notamment, la chaîne s'est engagée à modifier son contrat d'offre de location et son contrat de franchisage, à élaborer et à afficher une politique d'accessibilité et un processus de règlement des plaintes, à former tous ses nouveaux franchisés et ses franchisés actuels, à élaborer un plan d'élimination des obstacles existants, à communiquer avec les propriétaires au sujet des obstacles à l'accessibilité relevant du contrôle exclusif des propriétaires (et à signaler à la Commission ceux qui n'y donnent pas suite) et à effectuer une vérification annuelle de l'accessibilité. La Commission continuera de recevoir de cette chaîne des rapports sur l'élimination des obstacles jusqu'en 2016.

Test de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool

En avril 2006, la Commission a déposé une plainte contre Goldcorp Inc. alléguant que certaines clauses de la politique de la compagnie

aux programmes des écoles de conduite, et elle espère parvenir à un règlement de cette question en 2007-2008.

Autres questions

En 2006-2007, la Commission a également :

- fait enquête sur des allégations de discrimination systémique entravant les possibilités de promotion pour les infirmières afro-canadiennes travaillant dans les foyers de soins infirmiers à Toronto. La Cité de Toronto a répondu en fournissant des données qui indiquaient un certain progrès dans l'embauche de personnel afro-canadien et racialisé dans les postes supérieurs des foyers de soins infirmiers de la Cité;

- présente un mémoire en décembre 2006 au Comité d'élaboration des normes de services à la clientèle du ministère des Services sociaux et communautaires sur l'harmonisation de la proposition de norme initiale prévue dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario avec le Code des droits de la personne;

- communiqué ses observations à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario sur l'élaboration de son projet de document « Becoming a Nurse in Ontario – Information for Students »;
- rencontré des représentants de General Motors pour discuter des préoccupations persistantes en matière de droits de la personne que soulève l'utilisation par la compagnie d'un questionnaire de surveillance médicale;

- écrit au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels au sujet de la proposition de règlement afférent à la Loi de 2005 sur les services privés de sécurité et d'enquête (pas encore en vigueur) pour réitérer son avis que le code de déontologie proposé soit renforcé par une déclaration de principe faisant référence au Code des droits de la personne.

Plaintes à l'initiative de la Commission

La Commission favorise une approche volontaire et coopérative pour protéger et promouvoir les droits de la personne et régler les plaintes, et lorsqu'elle soulève des problèmes visant une compagnie ou un organisme, elle tente de les régler selon cette approche. Cependant lorsque ces tentatives s'avèrent infructueuses, la Commission peut décider de déposer une plainte et d'utiliser ses vastes pouvoirs pour

préoccupations soulevées au sujet de la publication des changements de nom, tout en soulignant les problèmes qui restent au sujet des recherches dans les registres publics. Le projet de loi a reçu la sanction royale et la Commission continue à travailler avec le ministère sur l'élaboration des règlements pris en application de la loi.

Egalité de traitement en matière d'éducation pour les élèves ayant un handicap, durant une grève

Ayant pris connaissance de rapports dans les médias et de plaintes pour atteinte aux droits de la personne, la Commission s'est inquiétée du fait que des élèves ayant un handicap pourraient être privés de l'accès à l'éducation et des mesures d'adaptation dont ils ont besoin durant des grèves mettant en cause des aides-enseignants. En novembre 2006, la Commission a rencontré des représentants de trois des principaux organismes responsables de fournir des services d'éducation pour souligner l'importance d'élaborer des plans d'urgence afin de veiller à ce que les élèves ayant un handicap aient le même accès aux services d'éducation que les autres élèves dans de telles situations. La Commission a par la suite fourni des avis à ce sujet à un conseil scolaire devant l'imminence d'une grève, et elle a affiché des renseignements sur son site Web sur les responsabilités que se partagent le gouvernement, les conseils scolaires et les syndicats dans de telles situations. La Commission continuera à suivre cette question de près et à intervenir en 2007-2008.

Politiques de la CSPAAAT sur le retour au travail

La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail procède à une consultation sur l'ébauche de la politique qu'elle a élaborée au sujet du retour rapide et sécuritaire au travail. La Commission a rencontré la CSPAAAT pour discuter de ces politiques et, en décembre 2006, elle a présenté des observations à la CSPAAAT pour lui faire part de ses préoccupations concernant les dispositions de l'ébauche de politique qui vont à l'encontre du Code et de l'énoncé de politique de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*.

Accessibilité des écoles de conduite automobile

La Commission a continué à travailler en étroite collaboration avec le ministère des Transports et les partenaires de ce secteur pour traiter des obstacles auxquels font face les personnes qui sont sourdes, devenues sourdes ou malentendantes dans leurs tentatives pour avoir accès

Accessibilité des restaurants

En juillet 2006, la Commission a publié *Vers des services d'accès facile*, le rapport final sur les résultats d'une initiative de cinq ans visant l'accessibilité des restaurants. Les 26 chaînes de restaurants participant à l'initiative s'étaient déjà engagées à :

- Elaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle;
- Examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises;
- Elaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements;
- Elaborer un plan pour les établissements existants et commencer à éliminer les obstacles afin de réaliser l'accessibilité;
- Surveiller les progrès accomplis pour réaliser l'accessibilité et en rendre compte à la Commission après un an.

Le premier rapport de la Commission à ce sujet, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* (2004) présentait les résultats d'une enquête sur l'accessibilité effectuée dans les établissements des sept premières chaînes participantes. Plus tard, 19 autres chaînes se sont jointes à l'initiative. Le rapport de 2006 dresse un tableau détaillé des progrès accomplis par toutes les chaînes participantes pour honorer leurs engagements concernant l'accessibilité et présente des recommandations sur les prochaines étapes.

La Commission a également conclu le règlement d'une plainte qu'elle avait elle-même déposée contre une chaîne de restaurants.

Effet discriminatoire de la Loi sur le changement de nom

La Commission, de concert avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario, a pris d'autres mesures pour conseiller le ministère des Services gouvernementaux au sujet de l'effet discriminatoire qu'ont sur les personnes transgendrées les exigences de divulgation publique prévues dans le processus de changement de nom. En décembre 2006, la Commission a présenté un mémoire au Comité permanent de la politique sociale au sujet du projet de loi 152, *Loi de 2006 du ministère des Services gouvernementaux sur la modernisation des services et de la protection du consommateur*, lequel modifiait la *Loi sur le changement de nom*. Dans son mémoire, la Commission félicitait le gouvernement de tenir compte des

Recherches dans les dossiers de police et santé mentale

La Commission a communiqué avec l'Association des chefs de police de l'Ontario ainsi qu'avec les chefs de police et les commissions des services policiers dans tout l'Ontario, au sujet de la nécessité de veiller à ce que la divulgation par la police de renseignements de nature non criminelle n'ait pas un effet discriminatoire sur les personnes ayant un handicap. Plus précisément, les personnes qui ont eu des rapports avec la police concernant des activités non criminelles liées à un trouble mental ont constaté que les services policiers peuvent divulguer de tels renseignements dans le cadre de recherche dans les dossiers de police en vue de l'obtention d'un emploi ou d'un poste de bénévolat, ce qui limite leur chance de trouver du travail. La Commission a donné des conseils sur des pratiques plus judicieuses d'évaluation et de divulgation.

Modifications apportées au Code des droits de la personne de l'Ontario

En avril 2006, le procureur général a présenté le projet de loi 107 (*Loi modifiant le Code des droits de la personne*), comme il avait été annoncé en 2005-2006. Dans sa réponse initiale au projet de loi plus tard ce même mois, la Commission s'est déclarée favorable à une vision d'une Commission renforcée, axée de manière plus précise sur la prévention et les problèmes systémiques, à l'intérieur d'un système rééquilibré pour assurer le respect et la promotion des droits de la personne.

Cependant, la Commission a également soulevé quelques questions et préoccupations sur d'importantes dispositions du projet de loi. Au cours des mois qui ont suivi, la Commission a rencontré des parties concernées et a recommandé des améliorations et des amendements au projet de loi au ministère du Procureur général. Dans son mémoire de novembre 2006 présenté au Comité permanent de la justice au sujet du projet de loi 107, et dans une lettre subséquente au sujet de la clôture prématurée des audiences sur la question, la Commission reconnaissait l'importance de parvenir à un consensus et à un terrain d'entente pour assurer à la population ontarienne un système des droits de la personne plus vigoureux et plus efficace.

La version finale du projet de loi, adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario le 5 décembre 2006, tenait compte de certaines des recommandations faites par la Commission et des groupes communautaires.

En juillet 2006, la Commission a rencontré la Commission d'enquête sur l'ipervash portant sur les événements entourant le décès par balle du protestataire Dudley George à la suite d'un affrontement avec la Police provinciale de l'Ontario, pour discuter de l'énoncé de politique de la Commission intitulé *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale*. La Commission a clarifié les concepts de racisme et de racisme systémique, ainsi que des changements organisationnels pour lutter contre le racisme.

Pour poursuivre son partenariat avec le Collège de police de l'Ontario, la Commission a animé un atelier à une conférence du réseau sur la diversité de l'Association des chefs de police de l'Ontario, tenue en décembre 2006, sur le traitement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne contre la police et sur les changements organisationnels pouvant favoriser une culture de respect des droits de la personne. Le Collège et des services policiers de Toronto et de Windsor ont également participé au programme de la Commission présenté au forum de mars pour promouvoir la Coalition des municipalités contre le racisme et la discrimination, dans lequel les services policiers figuraient parmi les principales questions abordées.

Également en mars, la Commission a conclu une entente avec le service de police de Toronto (SPT) et la Commission de services policiers de Toronto (CSPT) sur un cadre de travail visant à appuyer les initiatives du service de police de Toronto pour éliminer le racisme et toute autre forme de discrimination dans ses activités. L'entente, énoncée dans une charte de projet détaillée, établit un groupe d'étude conjoint, composé de représentants de chacun des organismes susmentionnés, qui sera chargé de cerner les problèmes liés aux droits de la personne, de concevoir des plans d'intervention et des initiatives directes, ainsi que de mesurer les progrès accomplis à cet égard et d'en rendre compte. Pour s'attaquer aux problèmes relatifs à l'emploi et à la prestation des services, la Commission fera des observations et apportera son appui à diverses initiatives dans les domaines des services de liaison avec la communauté, l'embauche et la conservation du personnel, l'éducation du personnel, les politiques et l'obligation redditionnelle. Aucune disposition de l'entente n'empêche la Commission de faire appliquer le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de chercher des mesures de réparation d'intérêt public pour régler les plaintes déposées contre les STP ou la CSTP. (Pour de plus amples renseignements sur la façon dont ce projet traite des plaintes individuelles, voir « Initiative des plaintes contre la police », à la rubrique « Plaintes du public pour atteinte aux droits de la personne », ci-après.)

- accueillir une rencontre conjointe avec l'ACCDDP réunissant Droits humains et Démocratie, Equitas Centre international d'éducation aux droits afin d'explorer les possibilités de coopération internationale pour le renforcement des capacités.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre au public une riche source d'informations accessibles sur les droits de la personne ainsi que sur les changements apportés au système des droits de la personne de l'Ontario.

En mars 2007, la Commission a inauguré un nouveau site présentant une interface plus nette avec des catégories de publications bien définies. Des pages thématiques, portant sur des questions comme le racisme et le harcèlement sexuel, offrent maintenant des liens aux ressources portant sur les mêmes sujets dans tout le site, y compris les politiques, guides, rapports, ressources d'éducation du public, communiqués, fiches de renseignements, sommaires des décisions, et rapports annuels.

Les sites Web jouent un rôle intégral et croissant dans la façon dont l'information est transmise. Alors que la Commission s'engage dans un nouveau mandat, nous entendons continuer à développer notre site Web afin qu'il puisse servir de ressource accessible et riche en informations pour éclairer le discours sur les droits de la personne en Ontario.

Surveillance, enquête et conseils

La Commission met à profit le vaste mandat qui lui est conféré aux termes de l'article 29 du Code pour offrir des conseils à des organisations, pour examiner les lois afin de s'assurer qu'elles sont compatibles avec le Code et pour faire enquête sur les situations susceptibles d'être discriminatoires. En 2006-2007, la Commission a entrepris un certain nombre d'activités de cette nature :

Appuyer la volonté des services policiers de devenir des établissements exemplaires dans la lutte contre le racisme et la discrimination

Au cours du dernier exercice, la Commission a poursuivi ses efforts pour établir des liens avec les services de police partout dans la province.

Plus tard, cette fois à titre de cliente, la Commission a travaillé avec le Collège Seneca pour créer une conception graphique originale pour ses campagnes portant sur le profilage racial et le racisme, et, au printemps 2007, sur les droits de la personne et la famille, en appui au rapport de consultation et à la politique qui viennent d'être publiés. La Commission cherche maintenant des partenaires pour diffuser ces créations.

Collaboration nationale et internationale

La Commission collabore avec d'autres organismes à l'échelle nationale et internationale pour promouvoir et faire progresser les droits de la personne. La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDDP) et partage son expertise en siégeant aux sous-comités des politiques, de l'éducation et des services juridiques de cet organisme, ainsi qu'en participant à son congrès annuel, qui a eu lieu à Fredericton en juin 2006 et qui aura lieu à Yellowknife en juin 2007.

La Commission est également membre de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA) et apporte sa contribution aux rapports provinciaux ou fédéraux portant sur les obligations du Canada en vertu des conventions internationales sur les droits de la personne. La Commission s'efforce d'appuyer ses partenaires nationaux et internationaux dans la défense des droits de la personne, en accueillant des délégations et des visiteurs venant d'autres régions du Canada et de l'étranger, et en participant à des conférences et colloques internationaux.

En 2006-2007, la Commission a :

- accueilli sept délégations internationales, y compris des éducateurs de Shanghai et des représentants de la commission coréenne des droits de la personne, au sujet du harcèlement sexuel;
- présenté un mémoire dans le cadre des 6^e et 7^e rapports du Canada aux Nations Unies concernant la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes;
- fourni des renseignements et des conseils à la commission néo-zélandaise des droits de la personne en appui à son enquête sur la question des transgendrés;

participé à la consultation de Justice Ontario – Services internationaux marquant le 21 mars, la Journée de lutte contre le racisme, avec une délégation d'organismes musulmans de Grande-Bretagne sur les sujets suivants : identité, extrémisme et modernisation; combattre les stéréotypes et établir des réseaux avec des partenaires de la société civile;

- En juin 2006, la commissaire en chef a facilité une séance au Forum urbain mondial à Vancouver où des participants du Canada et du monde entier ont échangé sur les pratiques exemplaires pour lutter contre le racisme et discuté de la façon d'améliorer l'administration démocratique des municipalités déterminées à respecter la diversité. La Commission a organisé des séances d'information en janvier pour des représentants d'environ 13 organismes communautaires ayant un mandat de portée provinciale, et en février pour des représentants des communautés de tout l'Ontario à l'occasion d'un colloque tenu à North Bay.
- La Commission a tenu un forum d'une journée en mars avec la ville de Windsor et y a appliqué son manuel de programme fondé sur la participation. Des représentants d'environ 16 différentes municipalités ont assisté au forum.
- La Commission a également rendu compte des progrès de la Coalition à l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCODP), qui avait appuyé la Coalition l'année précédente.

Jusqu'à présent, quatre villes ontariennes se sont jointes à la Coalition – Windsor, Toronto, Thunder Bay et Oshawa – ce qui donne un total de 13 municipalités à l'échelle du Canada. Une coalition semblable a été mise sur pied en Europe sous le leadership de l'UNESCO, et de nouvelles coalitions sont en voie de création en Asie du Sud et en Afrique.

Partenariat avec le Collège Seneca

La Commission poursuit sa relation de travail avec les étudiants et les professeurs du programme de conception graphique du Collège Seneca de l'Université York pour élaborer des campagnes de sensibilisation aux droits de la personne.

Cette entreprise novatrice a vu le jour pour appuyer une initiative du service de police de Toronto en collaboration avec Seneca pour traiter du problème des mauvais traitements infligés aux personnes âgées, en partenariat avec le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et CARP (Association canadienne pour les gens de 50 ans et plus). Cette entreprise s'est couronnée par le parrainage conjoint d'une affiche dévolée par l'Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse lors d'une cérémonie tenue à Queens Park en octobre 2006.

Liaison avec les communautés autochtones

Bien qu'il reste un énorme travail à faire, la Commission continue d'établir des liens avec un certain nombre de particuliers et de groupes au sein des communautés autochtones afin de faire connaître le *Code* et d'améliorer leur accès aux services de la Commission et leur participation à ses initiatives.

Au cours du dernier exercice, la Commission a poursuivi son partenariat constructif et fructueux avec l'Union of Ontario Indians (UOI), afin de sensibiliser les Autochtones vivant dans les milieux urbains et dans les réserves aux droits que leur confère le *Code*. En février, la commissaire en chef a rencontré John Beaucage, le grand chef de la Nation Anishinabek, pour discuter de la façon dont la Commission pourrait travailler avec cet organisme pour faire progresser les droits de la personne pour les Autochtones dans la province. UOI a déjà collaboré avec la Commission à un certain nombre d'initiatives communautaires, la plus récente étant le forum de Windsor pour lancer un appel à la Coalition canadienne des villes contre le racisme et la discrimination.

En novembre, la Commission a participé une fois de plus au Festival autochtone du Canada, un pow-wow tenu à Toronto, où elle a accueilli des centaines de participants qui sont arrêtés à son stand pour bavarder et échanger de l'information.

Coalition canadienne des villes contre le racisme et la discrimination

En 2006-2007, la Commission a continué d'apporter son appui et son expertise à la Commission canadienne pour l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture) dans le but de mettre de l'avant une coalition canadienne des villes contre le racisme et la discrimination. L'objet d'une telle coalition est d'établir un réseau de villes intéressées et résolues à adopter un plan d'action pour combattre le racisme et la discrimination sur leur territoire.

La Commission a pris part à un certain nombre d'activités pour promouvoir la Coalition au cours de l'exercice :

- Elle a créé un groupe de planification pour promouvoir la Coalition en Ontario. Les membres comprennent l'Association des municipalités de l'Ontario, la Fondation canadienne des relations raciales, le Centre d'excellence pour la recherche en immigration et en intégration, les villes de Hamilton, Toronto et Windsor, le ministère du Patrimoine canadien et la Fédération du travail de l'Ontario.

racial. La liste des sujets abordés dans les présentations publiques témoigne également de l'intérêt persistant pour les questions comme le harcèlement, le handicap, la retraite obligatoire et les inquiétudes concernant les dispositions de la *Loi sur l'éducation* visant la sécurité dans les écoles.

- Au cours du dernier exercice, la commissaire en chef a présenté environ 47 exposés aux membres du public et à des délégations de passage. Parmi ses activités, mentionnons les suivantes :
- faciliter des discussions parmi les délégués internationaux au XVI^e Congrès international sur le SIDA à Toronto sur la façon dont le VIH et le SIDA touchent la vie des femmes dans divers pays;
 - prendre la parole devant divers auditoires du monde des affaires et du droit sur les effets du projet de loi 107, *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne*;
 - participer à de nombreuses assemblées pour présenter la Coalition canadienne des villes contre le racisme et la discrimination à un vaste éventail d'intervenants des milieux gouvernementaux et communautaires, afin de les encourager à s'informer davantage sur la Coalition et à s'y engager;
 - participer à de nombreuses rencontres et aux travaux continus avec des représentants de divers services de police municipaux;
 - prendre position publiquement par des lettres à l'éditeur sur des problèmes créant des tensions au sein de la collectivité, comme l'islamophobie et une série de séminaires publics à Windsor (*Windsor Star*), les droits concernant l'identité sexuelle (*Toronto Star*), et le hijab et les mesures d'adaptation à la religion au soccer (*Ottawa Citizen*);
 - présenter une communication lors de la 5^e Conférence annuelle sur la *Charte* organisée par l'Association du barreau de l'Ontario portant sur le rôle des commissions des droits de la personne dans la promotion des droits sociaux et économiques;
 - prendre la parole en plusieurs occasions devant des étudiants et des jeunes travailleurs sur les problèmes auxquels ils font face en matière de droits de la personne dans les domaines de l'emploi et du logement et au sein de la collectivité;
 - participer à la majorité des sept présentations organisées par la Commission à l'intention des délégations internationales de passage au cours de l'exercice.

Éducation et partenariat

La Commission prend part à un vaste éventail d'activités éducatives, y compris des initiatives réalisées avec des partenaires, des campagnes de sensibilisation du public, des exposés, des ateliers et des conférences. Elle reçoit également des délégations de partout dans le monde et participe à des initiatives de coopération à l'échelle nationale et internationale.

Éducation du public

Lorsqu'elle évalue les demandes d'activités d'éducation du public, la Commission concentre ses ressources sur les activités et initiatives susceptibles :

- de favoriser la prévention systémique des atteintes au Code et de faire progresser les droits de la personne;
- de renforcer de manière significative les rapports de la Commission avec un secteur stratégique ou insuffisamment desservi;
- de « former des formateurs » et d'avoir ainsi un effet multiplicateur durable dans l'organisation visée;
- de réduire la discrimination dans un secteur ou de réduire la fréquence des plaintes formelles pour atteinte aux droits de la personne.

Lorsqu'il lui faut refuser une invitation, la Commission tente de travailler avec l'organisation ou la personne pour l'aider à combler ses besoins d'une autre façon, soit en lui offrant d'autres ressources de la Commission ou en l'acheminant vers un autre organisme.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission :

- a reçu 157 invitations et demandes;
- a pu accepter plus de 70 % de ces invitations compte tenu de ses ressources;
- a dépassé une fois son objectif d'un taux de satisfaction de 80 % des participants pour les activités d'éducation du public évaluées.

La Commission concentre ses activités d'éducation du public sur des sujets liés à des initiatives et préoccupations actuelles de la Commission. Le personnel de la Commission a présenté des exposés devant divers services de police et conseils scolaires qui tentent de s'attaquer aux problèmes de discrimination raciale et de profilage

Mise à jour de la Politique sur la discrimination sur l'âge à l'endroit des personnes âgées

La Commission a mis à jour sa *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées* en février 2007 afin de tenir compte des modifications importantes apportées aux lois en vue d'élargir les droits des personnes âgées dans le domaine de l'emploi. Le 12 décembre 2006, les modifications apportées au *Code* sont entrées en vigueur de sorte que toutes les personnes âgées de 18 ans ou plus sont protégées de la discrimination fondée sur l'âge dans tous les domaines d'activités sociales. Ces modifications enlèvent les exceptions autrefois prévues qui permettaient la retraite obligatoire et d'autres décisions relatives à l'emploi concernant l'embauche, la promotion, la formation ou le congédiement touchant les travailleurs âgés de 65 ans ou plus. Ces modifications tiennent compte des recommandations faites par la Commission au gouvernement à la suite des préoccupations soulevées dans le cadre des recherches et des consultations, et énoncées dans le rapport de consultation de la Commission intitulé *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario* et dans son énoncé de politique intitulé *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*.

Collecte de données relatives à la race

En 2006-2007, la Commission a entrepris l'élaboration d'un nouveau *Guide sur la collecte, l'analyse et l'utilisation appropriée des données relatives à la race* (titre provisoire). Le *Guide* a pour but d'appuyer les organisations, comme les employeurs et les fournisseurs de services, dans leurs efforts pour respecter l'obligation que leur confère le *Code* de prévenir et de combattre la discrimination, en s'aidant des données recueillies. Le *Guide* établira un modèle pour aider les organisations à cerner les problèmes, à décider s'il est justifié de recueillir des données et, le cas échéant, comment et quand le faire, à analyser les données et à y donner suite pour résoudre les problèmes qu'elles permettent de constater.

Le *Guide* sera fondé sur l'énoncé de politique de la Commission intitulé *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale*, qui recommande des méthodes de collecte et d'analyse de données, comme la surveillance continue, les sondages et l'évaluation, comme éléments clés de programmes vigoureux de lutte contre le racisme au sein d'une organisation. On prévoit que le *Guide* sera publié au cours de l'exercice 2007-2008.

Le coût de la prestation des soins : rapport de consultation sur la discrimination fondée sur l'état familial donne un aperçu des principales questions touchant les droits de la personne liés à l'état familial, comme la définition trop étroite de l'état familial dans le *Code* et les difficultés que connaissent les familles ayant de jeunes enfants dans l'accès à un logement adéquat et abordable. Le rapport aborde également les obstacles auxquels font face les personnes responsables de prodiguer des soins à des parents, des enfants et d'autres personnes qui leur sont chères lorsqu'il s'agit de trouver et de conserver un emploi.

Le nouveau document *Politique et directives concernant la discrimination au motif de l'état familial* est le premier document de ce genre au Canada. Il offre des conseils aux employeurs, aux fournisseurs de logements, aux fournisseurs de services et au public en général sur les droits et les responsabilités énoncés dans le *Code* en ce qui concerne l'état familial. Par exemple, il aborde l'obligation de fournir des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des employés, des locataires et des utilisateurs de services liés aux soins prodigués à des membres de leur famille, les restrictions imposées dans les immeubles d'habitation réservées aux adultes et les pratiques répandues en milieu de travail qui créent des obstacles liés aux responsabilités familiales en matière de soins.

Ces deux documents ont été élaborés à la suite de vastes consultations publiques, qui ont été lancées par la publication en 2005 du document de travail *Les droits de la personne et la famille en Ontario*.

Les droits de la personne et le logement locatif en Ontario

En 2006-2007, la Commission a élaboré un document de référence, *Les droits de la personne et le logement locatif en Ontario*, et un document de consultation, *Les droits de la personne et les logements locatifs en Ontario*. Ces documents constituent le fondement des consultations publiques qui débuteront au printemps 2007 et qui mèneront à l'élaboration d'une nouvelle politique.

Le *Document de référence* est le fruit de recherches exhaustives sur les contextes juridique, social et international de cette importante question de droits de la personne. On y aborde l'accès et les obstacles au logement locatif abordable et on met en lumière certaines des formes de discrimination et de harcèlement fondées sur divers motifs interdits par le *Code* en matière de logement. On y discute aussi de la question des sans-abri et des droits économiques et sociaux. Le *Document de consultation* énonce les principaux problèmes et enjeux sur lesquels la Commission demandera les points de vue du public au printemps 2007.

Contacts du public avec la Commission

Le Bureau de renseignements est le premier point de contact pour les membres du public et joue un rôle important d'éducation du public sur les droits de la personne et les responsabilités aux termes du *Code*. Le Bureau offre également des renseignements sur les politiques et les directives de la Commission ainsi que sur des ressources externes pertinentes. La Commission est souvent en mesure d'aider les particuliers et les organisations à prévenir ou à résoudre des problèmes sans qu'il soit nécessaire de déposer une plainte.

En 2006-2007 :

- Le personnel de la Commission a traité plus de 40 391 demandes de renseignements reçues par téléphone^d.
- 1 921 demandes de renseignements sont parvenues par lettre.
- 625 personnes se sont présentées en personne pour demander des renseignements.
- De ces contacts, 2 337 ont donné lieu à des plaintes officielles déposées auprès de la Commission (pour de plus amples renseignements, voir ci-après « Plaintes du public pour atteinte aux droits de la personne »).

Recherche et élaboration de politiques

La recherche et l'élaboration d'énoncés de politiques, de documents et de guides constituent un aspect central des activités de la Commission visant à éliminer la discrimination et à protéger, à promouvoir et à faire progresser les droits de la personne. Les politiques et directives de la Commission préconisent une interprétation large et progressiste des droits reconnus dans le *Code*, et établissent des normes sur la façon dont les particuliers et les organisations doivent agir pour se conformer au *Code*. Les cours et les tribunaux accordent souvent à ces documents une grande déférence, les appliquent aux faits des causes et les citent dans leurs décisions.

La Commission a entrepris un certains nombre d'initiatives d'élaboration des politiques au cours de l'exercice 2006-2007.

Les droits de la personne et la famille

En mars 2007, la Commission a approuvé un rapport de consultation et une nouvelle politique d'avant-garde sur les droits de la personne et l'état familial qui sera publié au printemps 2007.

ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2006-2007 :
Promouvoir, protéger et faire progresser
les droits de la personne

de réaliser son mandat lorsqu'elle planifiera ses projets futurs. En particulier, elle s'efforcera de faire connaître sa présence et d'offrir ses services de manière plus étendue qu'elle ne pouvait le faire auparavant. Joindre les communautés insuffisamment desservies et considérer de nouveaux domaines d'action sont des aspects essentiels des perspectives d'avenir de la Commission et de la création d'une culture de respect des droits de la personne partout dans la province.

lorsque la Commission, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne et le Tribunal commenceront à fonctionner sous le régime de la nouvelle loi. Cependant, il existe une volonté ferme de la part de toutes les parties de travailler ensemble à fournir à la population ontarienne un système des droits de la personne de grande qualité.

Mise en marche

Les processus de planification stratégique et de transition déjà entrepris constitueront une grande partie des travaux de la Commission pour le prochain exercice. Cependant, jusqu'à la promulgation de la Loi, la Commission poursuit vigoureusement ses activités, tant sur le plan du traitement des plaintes que sur celui des initiatives proactives, pour réaliser son mandat de promouvoir, de protéger et de faire progresser les droits de la personne dans la province.

En 2007-2008, la Commission traitera les plaintes de manière efficiente et exhaustive, en s'assurant que, lorsque les parties peuvent résoudre leur différend, les règlements sont conformes aux politiques en matière de droits de la personne et à l'intérêt public. Lorsque les modifications énoncées dans la Loi entreront en vigueur, la Commission veillera à ce que les dossiers non résolus qui sont transférés au Tribunal bénéficient dans la mesure du possible de l'expertise du personnel de la Commission en matière de droit, de politique et d'enquête.

La Commission a également entrepris des initiatives d'élaboration de politiques et d'éducation du public pour l'exercice 2007-2008. Elle a publié des documents de consultations et des énoncés de politique sur les droits de la personne et la famille, et elle lancera une campagne pour sensibiliser le public aux droits relatifs à l'état familial. La Commission a également commencé une consultation publique dans toute la province en vue de l'élaboration d'une politique sur les droits de la personne en matière de logement locatif, et elle poursuit ses initiatives sur les problèmes systémiques, notamment son travail avec les services de police et les municipalités pour lutter contre le racisme.

Ce type de travail – les vastes campagnes publiques, les consultations et la collaboration visant les mesures de prévention et d'exécution – auront une plus grande envergure lorsque la réforme du système des droits de la personne sera réalisée. La Commission s'est déjà engagée dans cette voie, avec des projets comme l'initiative sur l'accessibilité des restaurants et la plainte déposée par la Commission au sujet des dispositions de la *Loi sur l'éducation* portant sur la sécurité dans les écoles. La Commission cherchera également de nouvelles façons

l'intérêt public;

- Mener des enquêtes publiques, le cas échéant;

- Eduquer et mettre en valeur le potentiel;

- Faire rapport de la situation des droits de la personne à la population.

Au printemps 2007, la Commission a entrepris des consultations publiques pour éclairer ses délibérations. Des assemblées publiques ont lieu partout dans la province et des tables rondes et des questionnaires sont disponibles pour recueillir les points de vue du public, du personnel de la Commission et des autres personnes œuvrant dans le système des droits de la personne. La Commission continuera à recueillir des renseignements tout au long du processus d'élaboration afin de définir les stratégies les plus susceptibles de l'aider à réaliser ses buts et objectifs dans le nouveau système.

À l'issue d'un tel processus de planification stratégique, la Commission aura des priorités clairement définies pour les trois à cinq prochaines années, et des plans concrets pour les réaliser.

Transition

L'échéancier de tous ces changements n'a pas encore été annoncé. Jusqu'à l'entrée en vigueur de la Loi, le système continue de fonctionner selon les modalités actuelles – la Commission reçoit et traite les plaintes de particuliers, et le Tribunal tient des audiences sur les causes que lui renvoie la Commission. Dès la promulgation de la Loi, la Commission cessera de recevoir les plaintes de particuliers, mais elle continuera, pendant six mois, à traiter les plaintes déjà reçues dans le système. Un processus amélioré de traitement des plaintes, qui a été mis en œuvre sous forme de projet pilote ce printemps, aidera la Commission à accélérer le règlement des plaintes.

Durant les six mois après la promulgation de la Loi, la Commission travaillera avec les auteurs de plaintes pour transférer au Tribunal les plaintes en cours de traitement dans le système. Cependant, certains aspects des dossiers – surtout en ce qui concerne les poursuites judiciaires en cours – pourraient continuer à être traitées par la Commission pendant un certain temps.

Malgré la planification entreprise depuis plusieurs mois, la période de transition ne manquera pas de présenter des défis, puisque la Commission se préparera pour le futur tout en maintenant son travail actuel. En outre, il faut s'attendre à des grains de sable dans l'engrenage

fournit certains documents à la Commission pour lui permettre de surveiller les tendances et les problèmes soulevés dans les plaintes individuelles, afin de déterminer les questions prioritaires.

La relation entre le Tribunal, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne et la Commission doit être bien coordonnée. Chacun de ces organismes doit élaborer son propre mode de fonctionnement pour réaliser son mandat et établir la nature de sa relation avec les autres « piliers » du système des droits de la personne. Il reste de nombreuses décisions à prendre concernant « qui fait quoi... et où » et beaucoup de travail à accomplir avant que le système puisse fonctionner en conformité avec la nouvelle loi modificative.

Planification stratégique

Depuis l'adoption de la loi modificative, les commissaires ont dirigé un processus de planification stratégique pour déterminer la meilleure façon d'accomplir ces tâches et de réaliser le nouveau mandat. Comme fondement de ce processus, les commissaires ont élaboré un nouvel énoncé de leur vision pour « un Ontario où tout le monde est valorisé, traité avec dignité et respect et où les droits de la personne sont favorisés par chacun d'entre nous ». Alors que la Commission travaille à réaliser cette vision, elle est guidée par son nouvel énoncé de mission :

- Organisme indépendant créé par une loi, la Commission offre un leadership pour assurer la promotion, la protection et le progrès des droits de la personne et elle établit des partenariats à l'échelle du système des droits de la personne. Dans la poursuite de notre vision, nous nous attachons à :
- Habiller les gens à faire respecter leurs droits;
- Veiller à ce que les responsables de la défense des droits de la personne s'acquittent de leurs obligations;
- Préconiser la réalisation complète des droits de la personne;
- Travailler avec nos partenaires indépendants au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et au Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne;
- Elaborer des politiques touchant les droits de la personne et préconiser leur mise en œuvre;
- Effectuer des recherches;
- Surveiller les développements, les tendances, les questions qui font problème et la jurisprudence en matière de droits de la personne;
- Utiliser nos pouvoirs juridiques pour obtenir des réparations dans

La loi modificative renforcera l'indépendance de la Commission. C'est là un aspect particulièrement important puisque le gouvernement même pourrait être une partie intimée dans une requête ou plainte déposée par la Commission. La Commission déposera son rapport annuel directement au président de l'Assemblée législative, et non plus au procureur général, comme c'est présentement le cas⁵. Elle aura le pouvoir de surveiller toute question liée à l'état des droits de la personne en Ontario et de faire un rapport à ce sujet. Pour la première fois, la loi précise que la Commission fait son rapport directement à la population ontarienne.

La Commission disposera de vastes pouvoirs pour examiner les lois et les politiques. Selon le libellé de la loi modificatrice, la Commission est habilitée à considérer si les lois sont compatibles avec l'intention du Code – ce qui a une portée plus vaste que de considérer leur seule « conformité ».

La loi modificative énonce de manière explicite le rôle actuel de la Commission en matière d'élaboration des politiques publiques sur les droits de la personne, ainsi que la façon dont ces politiques peuvent être utilisées dans les affaires portées devant le Tribunal. Comme auparavant, la Commission continuera de travailler de manière proactive avec les employeurs, les fournisseurs de services et les organismes gouvernementaux pour régler les problèmes au moment de l'enquête entreprise à l'initiative de la Commission, et favorisera le dialogue sur les problèmes de discrimination et de mesures d'adaptation. Cependant, si ces tentatives sont infructueuses, la Commission pourra continuer à exercer sa fonction d'intervention juridique pour être en mesure de faire progresser les politiques en matière de droits de la personne et de faciliter des changements constructifs.

Pour pouvoir exercer son rôle, la Commission disposera de vastes pouvoirs lui permettant de mener des enquêtes d'intérêt public. La Commission peut nommer toute personne pour mener une enquête : cette personne peut demander la production de documents (la partie visée est alors obligée de produire ces documents), interroger des personnes et demander des mandats de perquisition à une ou un juge de paix. La Commission peut alors utiliser toute preuve ainsi recueillie dans une instance devant le Tribunal. Le Tribunal peut également mener des enquêtes ou demander à la Commission de le faire en son nom. La Commission peut aussi présenter des requêtes de sa propre initiative au Tribunal sur des problèmes systémiques ou des questions d'intérêt public, elle peut être ajoutée comme partie mise en cause à une requête présentée par un particulier ou intervenir sur une requête. Le Tribunal

Restreindre le système des droits de la personne en Ontario

La Commission a entrepris un processus de transformation qui changera fondamentalement sa façon de fonctionner. C'est là l'un des plus grands changements à la Commission depuis sa création en 1961.

Il importer de créer un meilleur équilibre pour le système dans son ensemble – entre les réparations destinées aux personnes qui ont fait l'objet de discrimination et la nécessité d'apporter des changements plus vastes dans toute la société – c'est là un des principaux objectifs de la réforme en cours en Ontario. La *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne* (la « Loi ») commence à s'attaquer à cet objectif en transférant la responsabilité du traitement des plaintes individuelles pour atteinte aux droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal »). Un nouvel organisme, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le « Centre ») offrira des services juridiques aux personnes qui veulent présenter une requête au Tribunal.

Certaines choses, bien sûr, ne changeront pas. Le *Code des droits de la personne* continuera d'être au cœur de tout ce que fait la Commission; c'est le fondement du système des droits de la personne de l'Ontario et il a servi de modèle à d'autres systèmes des droits de la personne au Canada et partout dans le monde.

Transformer la Commission

La loi modificative entraîne des changements importants à la Commission. Lorsque la *Loi* entrera en vigueur, la Commission réorientera ses activités vers des approches proactives pour lutter contre la discrimination.

Aux termes de la *Loi*, le rôle de la Commission visant à prévenir la discrimination et à promouvoir et à faire progresser le respect des droits de la personne en Ontario sera renforcé. La Commission élargira ses activités visant à promouvoir une culture de respect des droits de la personne dans la province. Elle aura le pouvoir de mener des enquêtes publiques, de présenter ses propres requêtes (autresfois appelées des plaintes) ou d'intervenir dans les instances devant le Tribunal portant sur des causes importantes ou ayant une grande incidence sur l'intérêt public. Elle entreprendra des activités proactives comme la recherche, l'élaboration de politiques, l'éducation du public, la collaboration et l'animation sociale. Ces activités comprennent la poursuite de son rôle visant à traiter « des tensions et des conflits », et à amener les personnes et les communautés à résoudre ensemble leurs différends.

Lorsque des organisations de l'Ontario s'engagent à mettre en œuvre des mesures utiles de cette nature, elles contribuent à créer une culture de respect des droits de la personne, à éliminer la discrimination systémique et à prévenir le harcèlement et la discrimination à l'avenir.



Les commissaires en mars 2007 :

À l'arrière (de gauche à droite) : Fernand Lalonde, Bhagat Taggar, Barbara Hall, Albert Wigan, Raja Khouri, Maggie Wente. À l'avant : Kamala-Jean Gopie, Patrick Case, Ruth Goba, Ghulam Abbas Sajjan et Richard Théberge. Ne figurent pas sur la photo : Alana Klein, Pierre Charron et Christiane Rabier.

Les commissaires sont nommés par l'intermédiaire du lieutenant-gouverneur en conseil et viennent de divers secteurs de la société, tant sur le plan personnel que professionnel, afin de refléter la diversité de la population qu'ils servent. Chacune et chacun d'entre eux apporte son expérience et son expertise en matière de droits de la personne dans le processus décisionnel et joue un rôle de leader pour établir les orientations et promouvoir les travaux de la Commission.

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement provincial. Le plus ancien organisme de ce genre au Canada, la Commission a été établie en 1961 dans le but de protéger, de promouvoir et de faire progresser le respect des droits de la personne en Ontario, conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code »). La Commission a de vastes fonctions et pouvoirs qui lui sont conférés par le *Code* et elle agit de manière indépendante dans l'intérêt du public.

Le *Code* confère aux Ontariens et aux Ontariennes le droit d'être à l'abri de la discrimination dans les domaines de l'emploi, du logement, des biens, des services et des installations; des contrats; de l'adhésion à des associations professionnelles et à des organisations syndicales. À cet égard, le *Code* mentionne quinze motifs illégitimes de discrimination : la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance (religion), le sexe (y compris l'identité sexuelle, la grossesse et l'allaitement), l'orientation sexuelle, le handicap, l'âge (18 ans ou plus en général, 16 ans ou plus en matière de logement), l'état matrimonial (y compris l'union de partenaires de même sexe), l'état familial, l'état d'assisté social (en matière de logement seulement) et l'existence d'un casier judiciaire (en matière d'emploi seulement).

Promouvoir et protéger l'intérêt public

La Commission représente l'intérêt public sans toutes ses activités visant à protéger, à promouvoir et à faire progresser le respect des droits de la personne. Tant dans ses projets de nature proactive et coopérative, que dans le règlement des plaintes portées par des personnes ou par la Commission même ou dans son intervention juridique, la Commission cherche et réussit à obtenir des engagements des organisations concernant des questions comme :

- les politiques et mécanismes internes de traitement de plaintes concernant la discrimination, les mesures d'adaptation et le harcèlement;
- les programmes de formation sur les problématiques et les politiques en matière de droits de la personne;
- les obligations concernant la collecte de données, la surveillance et le compte-rendu afin de cerner les problèmes et de suivre les progrès;
- la désignation de superviseurs ou l'embauche de consultants pour veiller à ce que les mesures de réparation soient respectées.

explicitement l'indépendance de la Commission ainsi que sa responsabilité de rendre compte de ses activités directement à la population ontarienne, conformément aux principes internationaux.³

Grâce à notre mandat élargi, nous visons à renforcer le pouvoir des personnes et des communautés, et à lutter pour la pleine réalisation des droits de la personne. C'est là un programme ambitieux, mais nous sommes déterminés à assumer les responsabilités que nous confère la loi à l'endroit de la population de l'Ontario. Avec l'aide de cette même population – au sein de la collectivité, dans les milieux gouvernementaux et dans les autres organismes fondamentaux du système des droits de la personne – nous travaillerons à promouvoir, à protéger et à faire progresser les droits de la personne partout dans la province.

Dans les pages qui suivent, vous découvrirez nos nombreuses réalisations du dernier exercice ainsi que nos plans pour l'avenir. En lisant ces pages, veuillez considérer où et comment nous pouvons améliorer notre travail. Dans le cadre du processus de planification stratégique, j'ai rencontré des particuliers et des groupes dans toute la province pour obtenir leurs points de vue sur notre orientation future. Je serais ravie de recevoir aussi votre contribution. Veuillez utiliser les liens fournis sur notre site Web www.ohrc.on.ca ou m'écrire directement.

Pour terminer, je tiens à remercier tous ceux et toutes celles qui nous ont apporté leur assistance au cours du dernier exercice. En particulier, le personnel et les cadres de la Commission ont une fois encore manifesté leur engagement ferme à servir le public et la cause des droits de la personne. Leur persévérance durant cette période de changement et d'incertitude est remarquable et me donne bon espoir que le système des droits de la personne continuera de bénéficier de leur savoir et de leur expertise. J'ai également la chance d'être épaulée par le groupe extraordinaire de mes collègues les commissaires qui apportent à notre travail un trésor diversifié d'expérience et de sagesse. Je voudrais remercier tout spécialement Evangelista Oliveira, Jeanette Case, Vivian Jarvis et Reginald Stackhouse pour leur remarquable contribution durant leur mandat à la Commission.

La commissaire en chef,



Barbara Hall, B.A., LL.B., Ph.D. (hon.)

celles qui en fournissent peuvent obtenir des renseignements plus précis sur leurs droits et leurs obligations, et elles pourront exprimer leurs points de vue dans le cadre des consultations publiques sur ce domaine fondamental des droits de la personne que la Commission entreprendra ce printemps.

- Une nouvelle entente conclue avec les services de police de Toronto prévoit des changements systémiques qui seront apportés par la collaboration et mènera au règlement plus rapide des plaintes individuelles et à de meilleures relations entre la police et la collectivité. L'entente servira également de modèle aux activités de liaison de la Commission avec les services de police dans toute la province.

Selon notre nouveau mandat, nous continuerons de pouvoir suivre les dossiers et intervenir dans des affaires individuelles, et nous pourrions utiliser les renseignements ainsi obtenus pour guider nos activités générales, comme nous l'avons fait au cours du dernier exercice dans le dossier de l'accessibilité des restaurants et sur d'autres questions :

- Grâce à notre intervention à la Cour suprême du Canada, la population ontarienne peut maintenant s'attendre à ce que les tribunaux administratifs, comme le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, donnent préséance au *Code* dans leurs décisions. La Commission a commencé depuis peu à communiquer avec un certain nombre de ces organismes pour leur offrir sa collaboration pour traiter des questions touchant les droits de la personne.

- À la suite des conseils fournis par la Commission, les syndicats et les fournisseurs de services d'éducation devraient maintenant être conscients de la responsabilité commune qui leur incombe de veiller à ce que des mesures appropriées d'adaptation soient fournies aux élèves ayant un handicap durant les arrêts de travail auxquels participent les aides-enseignants.

Dans le cadre de nos activités futures, nous conservons également le pouvoir de déposer des plaintes de notre propre initiative et de demander des mesures de réparation d'intérêt public. L'une de ces plaintes déposées par la Commission a été récemment réglée par une entente conclue avec le ministère de l'Éducation. Aux termes de cette entente, des cet automne, les dispositions relatives à la sécurité dans les écoles s'appliqueront de manière égale à tous les élèves, sans égard à la race, et elles tiendront compte des mesures d'adaptation destinées aux élèves ayant un handicap.

Nous sommes ravis que le nouveau texte législatif reconnaisse

Juin 2007

Le dernier exercice a été une année de débat, de dialogue et de développement pour la Commission ontarienne des droits de la personne. L'occasion nous a été donnée de restructurer et d'améliorer l'état des droits de la personne en Ontario, un exercice qui s'est avéré à la fois stimulant et exigeant. Alors que nous

entreprenons un processus de planification stratégique pour établir notre orientation future, j'envisage avec une confiance sans cesse accrue l'impact que pourra avoir la Commission.

En avril 2006, le procureur général a présenté une proposition législative pour renouveler le système des droits de la personne de l'Ontario. Le projet de loi modifiera la façon dont les plaintes de discrimination venant de particuliers seront traitées, en transférant la responsabilité du traitement de telles plaintes de la Commission au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal ») et au tout nouveau Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne. En décembre 2006, la *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne* a reçu la sanction royale. Au moment où j'écris ces lignes, la date d'entrée en vigueur intégrale de la nouvelle Loi n'a pas été établie.

Ce changement, parmi tant d'autres, aura un impact profond sur la façon dont fonctionne le système des droits de la personne en Ontario, notamment d'importants changements dans le rôle de la Commission et dans nos rapports avec nos partenaires au sein du système. Comme la responsabilité des plaintes individuelles n'est plus du ressort de la Commission, nous concentrerons nos efforts sur le « tableau d'ensemble » par des activités proactives de recherche, d'élaboration de politiques, d'éducation du public et de liaison avec les communautés pour traiter des problèmes systémiques et des questions d'intérêt public. Ces activités constituent depuis longtemps un aspect important de notre travail, mais nous serons désormais en mesure de faire davantage à ce chapitre. Voici quelques exemples des avantages que de telles initiatives peuvent apporter à la population ontarienne :

- Les familles, les employeurs et les fournisseurs de services de la province auront maintenant des renseignements clairs sur la façon dont le *Code des droits de la personne* (le « Code ») les protège, grâce à la publication du rapport de consultation de la Commission et de sa nouvelle politique sur les droits de la personne et l'état familial et ce printemps.
- Les personnes qui cherchent ou qui habitent un logement locatif et



27	Plaintes à l'initiative de la Commission
28	Effet discriminatoire des lois et politiques sur les mesures disciplinaires dans les écoles
28	Accessibilité des restaurants
28	Test de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool
29	Plaintes du public pour atteinte aux droits de la personne
29	Initiative concernant les plaintes contre la police
30	Gestion des dossiers
31	Réception des plaintes
31	Plaintes rejetées en raison d'oppositions préliminaires (art. 34)
31	Médiation et règlement
32	Plaintes retirées
32	Enquête sur les faits et renvoi des plaintes
33	Aperçu du nombre de dossiers en 2006-2007
33	Conteneurs
34	Développement organisationnel
37	ANNEXES
38	Liste des commissaires
43	Tableaux
43	Tableau 1 : Nouvelles plaintes déposées, par domaine et par motif cités
43	Tableau 2 : Règlements par motif cité : médiation et conciliation
44	Tableau 3 : Dossiers fermés ou renvoyés, par décision prise et par motif cité
45	Tableau 4 : Dossiers fermés ou renvoyés, par décision prise et par domaine
46	Dossiers fermés ou renvoyés par la Commission
47	2006-2007
48	Points saillants de certaines affaires
48	RÈGLEMENTS PAR LA COMMISSION
48	DÉCISIONS DU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO
49	RÈGLEMENTS INTERVENUS AU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO
55	PERSONNE DE L'ONTARIO
67	CAUSES DEVANT LES TRIBUNAUX DE JURIDICTION SUPÉRIEURE
72	Liste des décisions, règlements, révisions judiciaires et appels
85	Liste de publications choisies
89	États financiers
90	NOTES

1	MESSAGE DE LA COMMISSAIRE EN CHEF
4	PERSONNE
4	Promouvoir et protéger l'intérêt public
6	POUR ALLER DE L'AVANT
6	Restructurer le système des droits de la personne en Ontario
6	Transformer la Commission
8	Planification stratégique
9	Transition
10	Mise en marche
13	ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2006-2007 :
13	Promouvoir, protéger et faire progresser les droits de la personne
14	Contacts du public avec la Commission
14	Recherche et élaboration de politiques
14	Les droits de la personne et la famille
14	Les droits de la personne et le logement locatif en Ontario
15	Mise à jour de la Politique sur la discrimination sur l'âge à l'endroit des personnes âgées
16	Collecte de données relatives à la race
17	Éducation et partenariat
17	Éducation du public
19	Liaison avec les communautés autochtones
19	Coalition canadienne des villes contre le racisme et la discrimination
19	Partenariat avec le Collège Seneca
20	Collaboration nationale et internationale
21	www.ohrc.on.ca
22	Surveillance, enquête et conseils
24	Recherches dans les dossiers de police et santé mentale
24	Modifications apportées au Code des droits de la personne de l'Ontario
25	Accessibilité des restaurants
25	Effet discriminatoire de la Loi sur le changement de nom
26	Égalité de traitement en matière d'éducation pour les élèves ayant un handicap, durant une grève
26	Politiques de la CSPAAAT sur le retour au travail
26	Accessibilité des écoles de conduite automobile
27	Autres questions

**Commission ontarienne
des droits de la personne
Rapport annuel 2006-2007**

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas ouest, 7^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2R9



Ontario

Le 29 juin 2007

L'honorable Michael J. Bryant
Procureur général
720, rue Bay
Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le Ministre,

Conformément au paragraphe 31 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne est tenue de soumettre, au plus tard le 30 juin de chaque année, un rapport de ses activités pour le dernier exercice, qui doit être déposé devant l'Assemblée législative.

J'ai donc le plaisir de vous présenter un exemplaire du Rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne 2006-2007, qui fait état des activités de la Commission pour la période allant du 1er avril 2006 au 31 mars 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La commissaire en chef,

Barbara Hall, B.A., LL.B., Ph.D. (hon)

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2007, Gouvernement de l'Ontario
ISSN: 0702-0538 6/07 500
ISBN: 978-1-4249-4485-9



